



políticas sociales,  
familia e igualdad

MADRID

# DIGNITAS

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



PLAN  
OPERATIVO  
2023





PLAN  
OPERATIVO  
2023





políticas sociales,  
familia e igualdad

MADRID



# PLAN OPERATIVO 2023

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



# PLAN OPERATIVO 2023”

© Área de Políticas Sociales, Familia e Igualdad  
Ayuntamiento de Madrid. 2023.

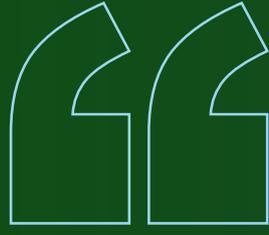


políticas sociales,  
familia e igualdad

MADRID

# Contenido

<b>01</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>05</b>
<b>02</b>	<b>DESARROLLO PLAN OPERATIVO ANUAL 2023</b>	<b>07</b>
	Eje 1: Prevención e intervención temprana	08
	Eje 2: Adaptación de recursos y de metodologías de intervención	58
	Eje 3: Empoderamiento, autonomía y participación	134
	Eje 4: Conocimiento, sensibilización e innovación social	187
<b>03</b>	<b>ANEXO</b>	<b>205</b>



01

# INTRODUCCIÓN

Tras la presentación de la Estrategia Municipal sobre Prevención y Atención a Sinhogarismo “Dignitas” el pasado 30 de noviembre de 2022, se ha iniciado la puesta en marcha del primer Plan Operativo.

Este Plan Operativo 2023, trata de plasmar el trabajo realizado en los diferentes ejes temáticos y líneas de actuación desde el día siguiente de su presentación, 1 de diciembre de 2022, hasta el 31 de octubre de 2023, con una duración de 11 meses.

Revisados los resultados conseguidos en este Plan, se presentará la planificación del Plan Operativo 2024, que comenzará el 1 de noviembre de 2023 y finalizará el 31 de octubre de 2024. Durante la puesta en marcha de este primer Plan Operativo, se han incorporado actuaciones previas y líneas de acción necesarias para continuar con la consecución de los objetivos propuestos. Hay otras, que no se han iniciado al tener que realizar coordinaciones previas que se han considerado necesarias.

Una de las líneas de acción que se incorporará en el próximo Plan Operativo 2024, es la línea de acción 62.2, que contempla la participación por parte de los recursos de la Red de Personas sin Hogar y de las personas usuarias en estudios de investigación, que facilitan un mayor conocimiento sobre el sinhogarismo en la ciudad de Madrid.

Además, se ha comenzado a analizar a nivel sociodemográfico la situación de las personas que se encuentran en calle, a través de la información recopilada por los Equipos del servicio “Madrid en calle” en coordinación con otros servicios, profesionales y áreas para poder mejorar la localización, vinculación y análisis de las necesidades de atención no solo en la atención en calle, sino en la creación de respuestas futuras de cara a mejorar su situación.

Otros datos que se facilitarán en el Anexo de este documento, serán el de las características sociodemográficas de las personas usuarias de los diferentes recursos de la Red Municipal, para planificar respuestas a corto y medio plazo y valorar la intervención realizada.

Ha sido un primer año de análisis e inicio de líneas de actuación concretas, con el objetivo que el próximo Plan Operativo sirva para continuar y consolidar estas actuaciones y analizar otras que están en proceso. Todo este trabajo hubiera sido imposible sin la implicación del Departamento, directores/as de los centros de acogida y programa y profesionales de cada uno de los recursos que llevan a cabo este trabajo diario y que se materializa en el contenido de este documento.



DESARROLLO  
PLAN  
OPERATIVO  
ANUAL 2023

02

## EJE 1: Prevención e Intervención Temprana

Este Eje busca prevenir el sinhogarismo a través de la detección temprana y la coordinación con recursos de atención temprana 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.

### 1 Objetivo específico:

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

Este objetivo se centra en evitar el inicio de procesos de exclusión severa que puedan derivar en trayectorias de sinhogarismo. Llevándose a cabo en las siguientes líneas de acción.

### LINEA 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

#### ■ 1.1 ELABORACIÓN DEL PROTOCOLO CONJUNTO DE DETECCIÓN DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE GRAVE EXCLUSIÓN POR PARTE DEL GRUPO MOTOR

Previa a la elaboración del protocolo conjunto de detección de personas en situación de grave exclusión por parte del Grupo Motor, se consideró oportuno incorporar una nueva línea de acción necesaria durante este año 2023. Desde el Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar, junto a los diferentes técnicos de su Red Municipal de Atención, se llevó a cabo un acercamiento de ambas redes -la de Atención Social Primaria y la de Atención a Personas sin Hogar- a través de visitas a todos los centros de servicios sociales de los distritos.

El objetivo de estas visitas ha sido, por un lado, la puesta en conocimiento a los trabajadores sociales de atención primaria del cambio en la intervención con personas en situación de sinhogarismo tras la separación de la emergencia, perfiles de atención, objetivos de intervención, conocimiento de los recursos, presentación de la Estrategia “Dignitas” y por otro lado, estas reuniones facilitaron la recogida de las necesidades detectadas por los trabajadores sociales en este ámbito.

Los profesionales de atención primaria de los distritos cuentan con un papel fundamental en la intervención y valoración de los apoyos necesarios para prevenir situaciones de sinhogarismo y trabajar conjuntamente con los equipos de calle para realizar una atención temprana. Para trabajar en RED, en definitiva.

El 15 de marzo de 2023 se mantiene una reunión desde la Dirección General de Inclusión Social y el Departamento competente en materia de sinhogarismo, con la Dirección General de Servicios Sociales y Emergencia social ( Actualmente denominada Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad), a la que acudieron las personas titulares de las Jefaturas de Departamento de los distritos. El objetivo fue dar a conocer la Estrategia Municipal sobre Prevención y Atención a las personas en situación de sinhogarismo, “Dignitas”, y la necesidad de acudir a los centros de servicios sociales por parte del equipo del Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas sin hogar para la presentación del nuevo proyecto y la necesidad de establecer un trabajo de coordinación.

Se han realizado 26 reuniones en 19 distritos, está pendiente cerrar en los dos distritos que faltan.

A dichas reuniones han acudido los equipos del Departamento de servicios sociales, jefaturas de Sección, puestos de dirección en Centros de Servicios Sociales, profesionales del ámbito del Trabajo Social, y los puestos de coordinación de centros de mayores. Por parte del Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas sin Hogar, acudió el equipo del Departamento, el equipo de calle del distrito/zona y el equipo del centro de acogida o programa ubicado en el mismo.

La valoración de estas reuniones es muy positiva. A ellas, han acudido un total de 422 personas de los Departamentos de Servicios Sociales de los distritos y 142 personas de los equipos del Departamento y de la Red de atención a personas sin hogar.

Desde los centros de servicios sociales se han facilitado las personas de contacto para los equipos de calle y desde la fecha de la reunión se envían desde el Departamento a cada distrito informes mensuales de las personas en situación de calle, señalando aquellos casos más vulnerables. Algunos distritos, por la complejidad y el impacto en determinadas zonas, han solicitado segundas reuniones más específicas para poder ir abordando y mejorar los procedimientos de coordinación.



Reunión en centro de servicios sociales del distrito de Salamanca

## ■ 1.2 REALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN CON LOS DEPARTAMENTOS IMPLICADOS DE GRUPO MOTOR, PARA ESTABLECER MECANISMOS DE DETECCIÓN DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE GRAVE EXCLUSIÓN

Se han mantenido reuniones con los Departamentos pertenecientes al Grupo Motor para mejorar la respuesta en la intervención conjunta con cada uno de los servicios, creando nuevos protocolos o realizando seguimiento de algunos de ellos.

Con el **Departamento de Samur Social y Emergencia Social**, además de las reuniones correspondientes al seguimiento y evolución de Campaña de Frío, se han mantenido dos reuniones específicas para evaluar y realizar seguimiento de varios procedimientos conjuntos:

- Procedimiento de actuación coordinada de los servicios municipales ante los asentamientos.
- Procedimiento de intervención en situaciones de emergencia con personas sin hogar.
- Procedimientos de activaciones por emergencias climáticas (ola de calor, frío y tormentas).

Además, se han realizado reuniones específicas para casos concretos de mayores en calle en grave situación de exclusión y con el servicio de AENA para la realización de intervención conjunta con personas sin hogar y/o en situación de emergencia que pernoctan en el aeropuerto.

Con el **Departamento de Convivencia e Integración Social**, se han mantenido 3 reuniones con diferentes contenidos.

- Creación y evaluación de un protocolo conjunto de intervención entre el Programa “Nexus”, los equipos de calle y el programa de “A tiempo” en la atención a jóvenes de 18 a 30 años.
- Establecimiento de criterios de coordinación y colaboración con relación al acceso al recurso de “Vivero” para poder ofrecer una alternativa temprana a la situación de calle a los jóvenes de 18 a 25 años, a la espera de acceso a recursos especializados de jóvenes, evitando así su situación de calle.

Con el **Departamento de Gestión y Prestaciones de Atención Social Primaria**, se ha mantenido una reunión para valorar y dar una respuesta ágil y adecuada a mujeres con reciente trayectoria de calle, a través de la Coordinación del Programa de No Second Night y el Programa de Alojamientos Alternativos.

## ■ 1.3 IMPLEMENTACIÓN DE UN PROTOCOLO DE COORDINACIÓN DE GRUPO MOTOR, DURANTE CAMPAÑA DE FRÍO, PARA REALIZAR UNA DETECCIÓN TEMPRANA EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN RESIDENCIAL Y PREVENIR SITUACIONES DE SINHOGARISMO.

La Campaña Municipal contra el Frío es una actuación específica en el ámbito de las competencias del Departamento de Samur Social y Emergencia Social integrado en la Dirección General de

Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad. Se presenta como un marco único para el análisis de la situación de exclusión residencial y la detección de nuevas realidades y necesidades en este ámbito en la ciudad de Madrid.

Así, durante el período de Campaña de Frío 2022-2023 se ha implementado un protocolo de coordinación interdepartamental con el objetivo de detectar situaciones de exclusión residencial y realizar un abordaje conjunto para prevenir situaciones de sinhogarismo. Esta actuación tuvo su inicio previo al período de Campaña de Frío con la realización de dos reuniones de trabajo conjunto entre los Departamentos de Samur Social y Emergencia Social y Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar. En ese trabajo conjunto se realizó un análisis de los periodos anteriores y se plantearon propuestas para el establecimiento de un protocolo basado en la coordinación continuada entre el Departamento de Samur Social y Emergencia Social, Departamento de Convivencia e Integración, Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas sin Hogar, Departamento de Atención Social Primaria y Departamento de Gestión y Prestaciones Atención Social Primaria.

Esta actuación se materializa a través de dos vías. Por una lado, a través de una mesa de seguimiento formada por los responsables de los distintos Departamentos y, por otro lado, con la creación de una Comisión técnica integrada por trabajadores sociales y otros profesionales del ámbito de lo social de los cinco Departamentos y personal de Campaña de Frío. Esta comisión tiene una periodicidad semanal y su objetivo es la valoración de casos detectados en los diferentes dispositivos de Campaña de Frío que requieran de una alternativa de alojamiento. Desde el 23 de noviembre de 2022 hasta el 1 de abril de 2023 se han llevado a cabo un total de 16 reuniones de la comisión técnica.

Según datos facilitados por el Departamento de Samur Social y Emergencia Social, durante el período de Campaña de Frío 2022-2023 se han atendido a 2589 personas en los diferentes dispositivos. De ellas, 753 no habían estado previamente en situación de calle, 845 no han estado previamente en ningún recurso de la Red de Atención a Personas Sin Hogar y 971 no habían sido alojadas en períodos anteriores en los dispositivos de Campaña de Frío.

Desde Campaña de Frío se han realizado 915 derivaciones a diferentes Redes de apoyo de carácter preventivo y/o estable habiendo accedido un total de 486 personas a plaza de alojamiento en las siguientes Redes de Atención:

- Departamento de Convivencia e Integración: 174 personas.
- Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar (Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar): 71 personas.
- Atención Social Primaria: 81 personas.
- Red Municipal de Mayores: 8 personas.
- Red. Dpto. de Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria: 17 personas.
- Retornos voluntarios a país de origen: 17 personas.
- Red FACIAM: 9 personas.
- Otras Redes y recursos: 65 personas.
- Otros alojamientos en hospedajes: 128 personas.

En el caso de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar, además de las 71 personas detectadas y derivadas desde los dispositivos de Campaña de Frío, han accedido durante dicho período otras 69 personas que en el momento del acceso estaban alojados en algún dispositivo de Campaña de Frío/Samur Social habiendo sido detectados previamente por Equipos de Calle o derivados por parte de otra entidad.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
1.1. Realización de reuniones con los centros de Servicios sociales de los distritos, para establecer mecanismos de detección de personas en situación de grave exclusión y establecer líneas de trabajo conjuntas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de reuniones realizadas:26</li> <li>• N° de distritos en los que se han celebrado reuniones: 19 distritos.</li> </ul>	DGIS y DGSES
1.2 Realización y Seguimiento de protocolos de actuación con los Departamentos implicados de Grupo Motor, para establecer mecanismos de detección de personas en situación de grave exclusión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolos realizados SI</li> <li>• N° de reuniones realizadas:6</li> </ul>	Grupo Motor
1.3. Consolidación y mantenimiento del protocolo de coordinación de Grupo Motor, durante Campaña de Frío, para realizar una detección temprana en situación de exclusión residencial y prevenir situaciones de sinhogarismo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolo realizado SI</li> <li>• N° de reuniones realizadas:16 de coordinación de Campaña de Frío.</li> <li>• N° de personas han accedido a recursos estables: 486</li> </ul>	Grupo Motor

## PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
1.1. Realización de un protocolo de actuación entre los Departamentos implicados de Grupo Motor, para establecer mecanismos de detección de personas en situación de grave exclusión.	N.º de reuniones.	DGIS y DGSS y Atención a la discapacidad
1.2 Realización y Seguimiento de protocolos de actuación con los Departamentos implicados de Grupo Motor, para establecer mecanismos de detección de personas en situación de grave exclusión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolos revisados (SI/NO)</li> <li>• Protocolos realizados (SI/NO)</li> <li>• N.º de reuniones realizadas</li> </ul>	Grupo Motor
1.3. Consolidación y mantenimiento del protocolo de coordinación de Grupo Motor, durante Campaña de Frío, para realizar una detección temprana en situación de exclusión residencial y prevenir situaciones de sinhogarismo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento y consolidación del protocolo (SI/NO)</li> <li>• N.º de reuniones realizadas</li> <li>• N.º de personas que han accedido a recursos estables</li> </ul>	Grupo Motor

## LÍNEA 2 – ELABORACIÓN DE UNA ESCALA DE VALORACIÓN SOCIAL QUE DETERMINE LA INTERVENCIÓN Y MODALIDAD DE INTERVENCIÓN GENÉRICA EN CADA CASO ATENDIDO DESDE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES, ORIENTADO A LA PREVENCIÓN

Se ha llevado a cabo la realización de una Escala de Prevención del Sinhogarismo que ha sido realizada por profesionales de la Universidad Rey Juan Carlos y presentada a los diferentes profesionales del Grupo Motor. Esta escala se concibe como una herramienta de diagnóstico validada, que permita prevenir las situaciones de sinhogarismo y, por tanto, facilitar que puedan ser identificadas e intervenidas por profesionales de Red de Atención Social Primaria de los Servicios Sociales.

En el mes de septiembre de 2023 se ha comenzado a cumplimentar el contenido de unas fichas, desde las diferentes Direcciones Generales, con el fin de confeccionar la cartera de prestaciones de servicios sociales del Ayuntamiento de Madrid. Estas prestaciones serán económicas y de servicios. Tras la recopilación de la información y valoración se elaborará la cartera de servicios de la ciudad de Madrid.

El resto de las actuaciones de esta línea de acción, como son el pilotaje en un centro de servicios sociales que permita establecer el grado de urgencia, especialización, intensidad, metodología y seguimiento de la intervención social y la implementación de una herramienta de diagnóstico está a la espera de la actualización del Plan Estratégico de Servicios Sociales 2023-2027.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
2.1. Se llevará a cabo un pilotaje en un centro de servicios sociales que permita establecer de manera adecuada el grado de urgencia, especialización, intensidad, metodología y seguimiento de intervención social.	Pilotaje No realizado a la espera de la actualización de la actualización del Plan Estratégico de Servicios Sociales.	DGSSSyES
2.2. Elaboración de una herramienta análisis y medición del impacto preventivo de acciones y recursos propios.	Elaboración SI	DGSSSyES y DGIS

2.3. Revisión de las prestaciones y elaboración de una cartera de servicios con enfoque preventivo para toda la ciudad.	Revisión SI	CG
2.4. Implementación de una herramienta prediagnóstico que permita establecer de manera adecuada el grado de urgencia y preespecialización para ser usada por el Servicio de Información y acogida	A la espera de la actualización del Plan Estratégico de Servicios sociales 2023-2027	DGSSSyES

### PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
2.1. Se llevará a cabo un pilotaje en un centro de servicios sociales que permita establecer de manera adecuada el grado de urgencia, especialización, intensidad, metodología y seguimiento de intervención social.	Elaboración SI/NO	DGSS y Atención a la discapacidad
2.2. Elaboración de una herramienta análisis y medición del impacto preventivo de acciones y recursos propios.	Elaborada en POA 2023	
2.2. Revisión de las prestaciones y elaboración de una cartera de servicios con enfoque preventivo para toda la ciudad.	Elaboración SI/NO	CG
2.3. Implementación de una herramienta prediagnóstico que permita establecer de manera adecuada el grado de urgencia y preespecialización para ser usada por el Servicio de Información y acogida	Porcentaje de Implementación	DGSS y Atención a la discapacidad

**LINEA 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 sensibilización desde el ámbito COMUNITARIO.**

**■ 3.2 SE PARTICIPARÁ, POR PARTE DE LOS RECURSOS DE LA RED MUNICIPAL DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS SIN HOGAR, EN LAS DIFERENTES MESAS COMUNITARIAS DE LOS DISTRITOS.**

La colaboración, el trabajo conjunto y coordinado de los diferentes agentes sociales que intervienen en el sistema de atención a personas en situación de sinhogarismo, hace preciso la configuración de espacios que favorezcan la reflexión y el diseño de estrategias de abordaje compartido en un contexto concreto.

En este sentido, las mesas comunitarias de los distritos se configuran como un espacio idóneo para ese trabajo conjunto y el abordaje comunitario de las situaciones de sinhogarismo y exclusión residencial entre las distintas entidades sociales y municipales que intervienen en un mismo entorno. En ellas, resulta imprescindible la presencia y participación de los dispositivos y recursos de la Red municipal de prevención y atención a las personas sin hogar.

Por tanto, los distintos centros de acogida y programas que configuran la Red municipal de atención a las personas sin hogar tratan de formar parte e incluso impulsar la configuración de distintas mesas de participación comunitaria, que funcionan como espacios de encuentro, intercambio y reflexión entre agentes sociales, grupos y referentes de las instituciones de una comunidad. A continuación, se muestran algunas de estas iniciativas:

Recurso de la Red Municipal	N.º de mesas en las que han participado
Centro Municipal de Acogida "San Isidro"	1
Centro Municipal de Acogida "Puerta Abierta"	1
Centro Municipal de Acogida "Juan Luis Vives"	1
Centro Municipal de Acogida "Beatriz Galindo"	3
Centro Municipal de Acogida "La Rosa"	1
Equipos de Calle (Servicio "Madrid en Calle")	3

Programa "No Second Night"	2
Programa "Housing Led"	1
Programa "A Tiempo"	3
Programa "Talleres para la Inserción Social y Laboral"	2
<b>Total</b>	<b>18</b>

Fuente: Dirección General de Inclusión Social.

### ■ Centro Municipal de Acogida San Isidro

**Mesa Comunitaria de Moncloa.** Se trata de una mesa de intervención comunitaria integrada por los equipos técnicos de los centros de acogida de San Isidro y la Rosa, el Servicio Madrid en Calle, el servicio de mediación comunitaria del Instituto de Adicciones de Madrid Salud y la entidad social Solidarios para el Desarrollo, cuya periodicidad es bimensual.

Se inicia debido al impacto vecinal generado en la zona de Príncipe Pío a raíz de la pandemia, incrementado durante el periodo de apertura del dispositivo Pinar de San José en la Campaña de Frío 2021/2022, ya que se ubicaba en la zona la parada de autobús para el traslado a dicho centro. Tiene la pretensión de ir incorporando a más agentes sociales para trabajar coordinada y conjuntamente por la incorporación y adaptación de las personas que residen en los centros de acogida y las que se encuentran en calle, mejorando la convivencia e interacción vecinal mediante el diseño de acciones conjuntas. En este sentido, en la última mesa celebrada, han participado integrantes del tejido comercial, pendiente de la incorporación del tejido asociativo vecinal.

### ■ Centro Municipal de Acogida "Puerta Abierta"

**Mesa Comunitaria de Carabanchel:** Esta mesa está en proceso de configuración. En ella pretende participar el Centro de Acogida "Puerta Abierta" con el objetivo de visibilizar a las Personas Sin Hogar de cara a poder iniciar acciones preventivas.

(Panel fabricado en Taller de la Mesa Vicálvaro te cuida)



### ■ Centro Municipal de Acogida “Juan Luis Vives”

**Mesa “Vicálvaro se cuida”:** Surgió en el año 2017. En esta mesa están representadas distintas entidades del barrio (Fundación Juan XXIII, CEPA Vicálvaro, Centro Municipal de Salud Mental). El día 24 de mayo se realizó un taller en el centro de acogida de Luis Vives en el que participaron algunas personas usuarias del centro, se realizó un panel fabricado con tetrabrik con fotos y se hizo una reflexión sobre “¿Qué es la salud para ti?, ¿Qué es la salud mental para ti?”. De aquí se sacaron relatos y frases que han expuesto los usuarios.

Dicho material se mostró en la exposición general del día 10 de octubre de 2023 (día mundial de la salud mental), en la Universidad Rey Juan Carlos de Vicálvaro.

### ■ Centro Municipal de Acogida “Beatriz Galindo”

**Mesa Social Hortaleza:** Reunión mensual de los recursos comunitarios ubicados en el distrito de Hortaleza para dar a conocer las entidades e informar de las actividades que realiza cada uno.

**Mesa de Empleo de Hortaleza:** reunión mensual donde diferentes recursos del distrito abordan iniciativas, programas de inserción laboral de personas en situación de exclusión.

**Mesa Hortaleza Violeta:** Se participa en la planificación y desarrollo de actividades comunitarias organizadas en las fechas de 8 marzo y 25 de noviembre.

### ■ Centro Municipal de Acogida y de Día “La Rosa”

**Mesa de Impacto Vecinal Comunitaria de Moncloa:** Espacio de intervención conjunta con Centro de Acogida “San Isidro” y el Servicio de Madrid “en Calle” que junto a entidades de la zona analizan el impacto de los centros en el barrio. Cuenta con una larga trayectoria, se coordinan situaciones y posibles intervenciones entre los servicios de atención a personas sin hogar de ámbito social y comunitario que actúan en la zona, junto a la gerencia del centro comercial, dueños de pequeños comercios, etc.

### ■ Equipos de Calle (“Madrid en Calle”)

**Mesa de África:** su objetivo principal es acercar información de recursos sociales a la población de origen africano que se encuentra en situación de calle en la zona centro de la Ciudad de Madrid. Tiene lugar en el Centro Comunitario Casino de La Reina como lugar de encuentro y espacio de trabajo compartido de los agentes sociales que trabajan en la cobertura de las necesidades sociales del distrito Centro. La mesa se celebra con una periodicidad mensual, exceptuando el mes de agosto, el tercer miércoles de cada mes. Se aborda, a nivel individual, la detección de nuevos casos y seguimiento de los mismos y, a nivel comunitario, la mediación vecinal, ya que se trata de una zona de impacto.

**Mesa Comunitaria de Villaverde;** El 29 de marzo de 2023, se presenta el **II Segundo Plan de Convivencia de Villaverde 2023-2027. Estrategias comunitarias para la convivencia y la cohesión**, fruto de un nuevo impulso por parte de la Junta Municipal de Villaverde, a través de su Departamento de Servicios Sociales, para dotar al Distrito de un marco estratégico que permita aportar de los instrumentos adecuados para mejorar las relaciones de vecindad, convivencia y el bienestar común de la comunidad en toda su diversidad.

Partiendo de un análisis DAFO (Dificultades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades) en el que se recogen las temáticas nucleares y en las que coinciden los distintos actores de la comunidad de Villaverde (vecinos, técnicos e institución) en el ámbito de nuestra competencia, destaca entre las oportunidades detectadas la relativa a la planificación de recursos dirigidos a la atención en proximidad de la prevención de adicciones en jóvenes y adolescentes, así como la atención a personas en situación de adicción crónica, refiriendo los recursos de Madrid Salud.

Al respecto, se mantiene esta **Mesa Comunitaria de Villaverde** con dichos recursos en el marco del procedimiento de colaboración con Madrid Salud para la actuación conjunta en las zonas de impacto que requieren de intervención sociosanitaria debido al perfil de la población atendida. Durante el primer semestre, la celebración de la mesa ha sido semanal (los martes) pasando a realizarla quincenalmente, y en la que participan el Instituto de Adicciones de Madrid Salud, los Equipos de Proximidad y el Equipo de Mediación Comunitaria del Instituto de Adicciones y el Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a las Personas Sin Hogar.

**Mesa Comunitaria de Centro:** En el marco del mencionado procedimiento con Madrid Salud, se participa en esta mesa conformada por el Instituto de Adicciones de Madrid Salud, los Equipos de Proximidad del Instituto de Adicciones, el servicio de Madrid en Calle y el Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a las Personas Sin Hogar, cuyo objetivo es minimizar el impacto vecinal en la zona centro. Durante el primer semestre, se ha celebrado semanalmente cada miércoles, siendo su periodicidad actual de carácter quincenal.

### ■ Programa “No Second Night”

**Mesa de empleo Usera:** Espacio profesional de reunión del distrito de Usera, de carácter mensual, formado por diferentes recursos especializados en formación y empleo. Tiene diferentes objetivos para “No Second Night” y para el resto de las entidades:

- Se trabaja la problemática de acceso a formación y a empleo, exponiendo las experiencias de los recursos que conforman la mesa sobre esta situación.
- Se oferta formación a los profesionales que conforman la mesa sobre necesidades profesionales.
- Se informa acerca de las ofertas de cursos y empleo que tiene cada recurso.
- Se realiza una jornada de empleo dirigida al vecindario del distrito de Usera, así como la preparación previa de la misma.



**Espacio Comunitario Guatemala:** Espacio Municipal abierto a la ciudadanía, polivalente y con actividades gratuitas por parte de recursos y entidades del distrito que ofertan actividades y programas para el vecindario de Fuencarral el Pardo. Se realizó un espacio de encuentro en enero de 2023 para dar a conocer el programa “No Second Night”, su funcionamiento y cómo derivar a las participantes del programa a las actividades del centro. Por su parte, el centro facilita información de las actividades realizadas en el mismo, además de proporcionar actividades, asociaciones y recursos activos en el entorno comunitario. En este sentido, se prevé realizar una mesa de seguimiento anual, con el objetivo de actualizar los recursos y trasladar novedades del distrito.

### ■ Programa “Housing Led”

**Red Viva Villa de Vallecas:** La mesa de participación comunitaria Red Viva tiene como objetivo una mayor coordinación de todas las actividades e iniciativas que se proponen desde ese distrito. En ella participan entidades públicas y privadas, así como asociaciones vecinales. Se realiza 1 reunión mensual y se puede destacar que las personas usuarias de Housing led se nutren principalmente de las actividades y talleres de ocio y tiempo libre que se ofrecen.

### ■ Programa “A Tiempo”

**Coordinadora de entidades de intervención social del Distrito de San Blas - Canillejas:** Es un espacio de relación entre entidades, recursos, servicios e instituciones vinculadas con la intervención social en el distrito. El espacio es un punto de encuentro para la relación, la reflexión, el trabajo en red, la coordinación de las acciones de cada una de las entidades, pero también para el trabajo conjunto y la acción comunitaria en los barrios del Distrito. Aquí las entidades pueden compartir, participar y generar información útil para su divulgación. Destaca la presentación del programa, la formación temática calendarizada así como las propuestas de acciones comunitarias.

De esta coordinadora surge:

**La Mesa de convivencia de San Blas - Canillejas,** en febrero de 2023. Presentó el decálogo por la convivencia de San Blas- Canillejas y, entre otras iniciativas, esta mesa cuenta con la participación del Programa “A Tiempo”.

**Coordinadora de Entidades Ciudadanas de San Blas - Canillejas**, que surgió con el objetivo de sintetizar en un único espacio las distintas plataformas y asociaciones de participación vecinal. Pretende generar un espacio de participación ciudadana para los vecinos de este Distrito, promover la colaboración y generar redes de trabajo del tejido asociativo con el fin de mejorar la convivencia. A través de esta coordinadora se ha realizado la presentación del programa A TIEMPO, decálogo por la convivencia y medios de difusión hacia el distrito.

### ■ Talleres para la Inserción Social y Laboral

**Mesa de la Comisión de Salud Mental Centro:** Además de Talleres socioeducativos y formativos, acompañamiento sociolaboral y actividades de ocio adaptadas, esta Mesa complementa las actuaciones con actividades favorecedoras de la participación para promover la inclusión social y laboral de personas sin hogar y/o en situación de vulnerabilidad o exclusión social. Dentro de esta iniciativa y dado que se encuentra ubicada en Distrito centro, desde Talleres se acude a esta mesa, que tiene por objetivo acercar a la población del Distrito Centro el conocimiento de la salud mental, desde una perspectiva integral y comunitaria. Se aborda el estigma que recae sobre la salud mental y se recogen propuestas de los ciudadanos. Esta mesa se ha reunido el mes de julio y ha organizado una actividad comunitaria en agosto.

**Mesa de empleo de Distrito Centro:** cuenta con varios años de funcionamiento y es un espacio de encuentro de entidades para favorecer la inserción laboral de los vecinos del distrito. En estos momentos se encuentra en proceso de reanudación de su funcionamiento y en ella está prevista la incorporación de este dispositivo (Talleres de inserción laboral) de la red municipal de atención a las personas sin hogar.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
3.1. Diseño e implementación de una herramienta metodológica para la elaboración de proyectos, programas y planes comunitarios propia del Ayuntamiento de Madrid.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de Herramienta NO</li> <li>• Porcentaje de implementación 0%</li> </ul>	CG
3.2. Se participará, por parte de los recursos de la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar, en las diferentes mesas comunitarias de los distritos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N.º de Distritos en los que se ha participado.8</li> <li>• N.º de mesas en la que se han participado.18</li> </ul>	DGIS

## PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
3.1. Diseño e implementación de una herramienta metodológica para la elaboración de proyectos, programas y planes comunitarios propia del Ayuntamiento de Madrid.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de Herramienta SI/NO</li> <li>• Porcentaje de implementación</li> </ul>	CG
3.2. Se incrementará la participación, por parte de los recursos de la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar, en las diferentes mesas comunitarias de los distritos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N.º de distritos en los que se ha participado.</li> <li>• N.º de mesas en la que se han participado.</li> </ul>	DGIS

## LÍNEA 4- DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA SOBRE LOS SERVICIOS SOCIALES A TRAVÉS DE CAMPAÑAS INFORMATIVAS.

### ■ 4.1 PLAN DE COMUNICACIÓN: REALIZACIÓN DE ACCIONES DESTINADAS A LA DIFUSIÓN INTERNA Y EXTERNA DE ACCIONES: VISIBILIZACIÓN E IMAGEN UNIFICADA DEL SISTEMA DE SERVICIOS SOCIALES

En el marco del Nuevo Modelo de Servicios Sociales se señala que *“la imagen con la que quieren ser identificados los servicios sociales de Madrid es inclusiva y sitúa a las personas y a las familias en el centro de su actividad institucional”*.

En este sentido se actúa estratégicamente para maximizar el impacto sobre aquellos sectores de la población más vulnerable; oferta de servicios más accesibles, universales, proactivos y ágiles; menos burocracia y más intervención profesional; focalizando toda la actuación en los procesos de atención y de recuperación de las personas y de las familias, además de desarrollar una intervención con un enfoque preventivo y una perspectiva comunitaria.



Imágenes  
Campaña  
Madrid Servicios  
Sociales

#### ■ 4.2 PUESTA EN MARCHA DE CAMPAÑAS INFORMATIVAS CORPORATIVAS DE SENSIBILIZACIÓN E INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES

Desde el Área de Gobierno se ha continuado durante este año 2023 con la campaña que se inició en septiembre del 2022 **“Servicios Sociales: para cuando lo necesites”**. El objetivo es mostrar todo lo que los servicios sociales pueden ofrecer a la población en los diferentes estadios de su vida.

Una campaña que se enmarca en el Nuevo Modelo de Servicios Sociales que supondrá un avance en la adaptación de los servicios sociales al siglo XXI, tomando en cuenta las demandas de lo que realmente necesita la ciudadanía. *“Un modelo de atención centrada en la persona y en las familias, desde el enfoque de sus necesidades, capacidades y derechos”*, tal y como se describe en el documento.

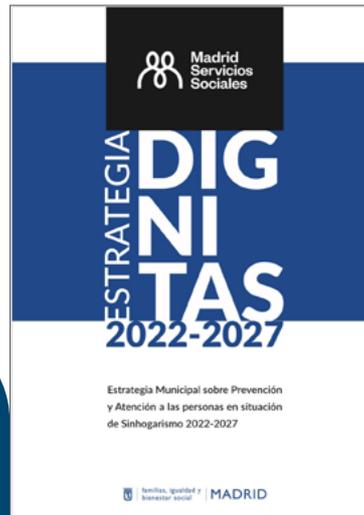
Además, se ha difundido en algunas redes a través de medios audiovisuales.



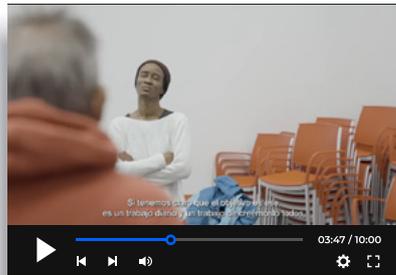
En relación a otras campañas más específicas en materia de atención al sinhogarismo, desde la Dirección General de Inclusión Social, se ha difundido el documento de la Estrategia de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas sin Hogar, Estrategia Dignitas 2022-2027”. Asimismo se ha elaborado un vídeo que explica el cambio en la intervención con personas en situación de sinhogarismo, en claves de recuperación, garantía de derechos y dignificación de recursos, centrandolo la metodología a las necesidades de cada persona.

El vídeo se ha difundido en todas las presentaciones que se han enviado a los centros de servicios sociales, otros Departamentos, Áreas del Ayuntamiento y entidades sociales.

Portada de la publicación de la Estrategia DIGNITAS



Imágenes del vídeo Estrategia Municipal de la Prevención del sinhogarismo y Atención a Personas sin Hogar "DIGNITAS"



Actuación	Indicadores	Órgano responsable
4.1. Plan de comunicación: realización de acciones destinadas a la difusión interna y externa de acciones: visibilización e imagen unificada del sistema de servicios sociales.	Diseño del Plan. SI	CG
4.2 Puesta en marcha de campañas informativas corporativas de sensibilización e información de los Servicios sociales.	2 campañas informativas realizadas.	

## PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
4.1. Puesta en marcha de campañas informativas corporativas de sensibilización e información de los Servicios sociales.	N.º de campañas informativas realizadas.	CG

### LÍNEA 5- ELABORACIÓN DE UN PROTOCOLO QUE INCORPORA LA PARTICIPACIÓN DE TODOS LOS RECURSOS COMUNITARIOS EN CADA CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES, REFORZANDO LA DIMENSIÓN PREVENTIVA Y COMUNITARIA DE LOS SERVICIOS SOCIALES.

Las actuaciones propuestas están a la espera de la actualización del Plan estratégico de Servicios Sociales 2023-2027.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
5.1. Implementación Planes de Actuación Comunitaria en todos los territorios con la participación del tercer sector, sociedad civil organizada, otras AAPP y organismos.	0% de implementación	DGSSSyES
5.2. Elaborar protocolo que incorpore las actuaciones comunitarias de los recursos públicos del Ayto. presentes en los distritos, así como de otras Administraciones clave.	Elaboración del protocolo NO.	DGSSSyES

## PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
5.1. Elaborar protocolo que incorpore las actuaciones comunitarias de los recursos públicos del Ayto. presentes en los distritos, así como de otras Administraciones clave.	Elaboración del protocolo SI/NO	DGSS y Atención a la discapacidad

## 2 Objetivo específico:

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

### LINEA 6- FACILITACIÓN Y AGILIZACIÓN DE APOYOS Y PRESTACIONES DESDE LA ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA ANTE SITUACIONES DE EXCLUSIÓN SOCIAL.

#### ■ 6.1 SE CREARÁN LAS OFICINAS DE GESTIÓN DE PRESTACIONES EN LAS QUE SE PUEDA REALIZAR LA TRAMITACIÓN, SEGUIMIENTO Y JUSTIFICACIÓN POSTERIOR DE LAS AYUDAS

Por acuerdo de 30 de marzo de 2021 del Pleno del Ayuntamiento de Madrid se aprobó la Ordenanza 5/2021, de 30 marzo, por la que se modificó la Ordenanza de Prestaciones Económicas del Sistema Público de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid.

En esta línea de acción se han creado **cuatro oficinas municipales de información de prestaciones**. Dicho servicio desarrollará tareas de información, orientación y acompañamiento vinculados a la tramitación del Ingreso Mínimo Vital, así como cualquier gestión que deba realizar la persona interesada/titular con relación a la prestación.

Además, orienta acerca de los requisitos de acceso a otras prestaciones y ayudas sociales de naturaleza no municipal. Ofrecen apoyo en la tramitación de solicitudes, en línea, presencial, así como cualquier gestión que deba realizar la persona interesada/titular con relación a las mismas.

Apoyan en la realización de trámites electrónicos relacionados con la gestión de prestaciones y ayudas sociales (apoyo en la apertura de una cuenta de correo electrónico, tramitación de firma electrónica, descarga de aplicaciones...)

Estas 4 oficinas están zonificadas por distritos. Desde su implementación se han atendido un total de 31.975 personas.

En el perfil de la población atendida mayoritariamente, las mujeres suponen un 71,08% de las personas atendidas, frente a un 28,92% de hombres. Las personas españolas han acudido en mayor medida a estas oficinas (69,29%) que los extranjeros/as (30,71%).

Si atendemos a la distribución por edad, la franja de edad mayoritaria es la comprendida entre los 50 y 64 años (35,11%) seguida de la de 35 a 49 años (33,91%). Es lógico, teniendo en cuenta que la mayor parte de la atención de las oficinas se centra en informaciones y gestiones relacionadas con el Ingreso Mínimo Vital, al ser la población que solicita mayoritariamente esta prestación.

Se han creado **cuatro oficinas de gestión de prestaciones** en las que se realizará la tramitación, seguimiento y justificación de ayudas económicas. Se prevé su funcionamiento a partir del 1 de enero de 2024. Se encuentran localizadas en los siguientes distritos:

- Distrito Tetuán, calle Bravo Murillo 357
- Distrito de Usera, calle Avena 5 y 7
- Distrito de Puente de Vallecas, calle José Serrano 19
- Distrito de Ciudad Lineal, calle San Felicidad 37-39

## ■ 6.2 SE FACILITARÁN APOYOS ECONÓMICOS PARA EL APOYO EN EL ABONO DEL ALOJAMIENTO

Con relación a las ayudas gestionadas para el pago de alojamiento el número que se gestionaron fueron de 438 en la implementación de este Plan Operativo.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
6.1. Se crearán oficinas de información y gestión de prestaciones en las que se pueda realizar la tramitación, seguimiento y justificación posterior de las ayudas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N.º de oficinas creadas de gestión de Prestaciones. 4</li> <li>• N.º de oficinas creadas de información de Prestaciones:4</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGSSSyES</li> </ul>
6.2. Se facilitarán apoyos económicos en el pago de alojamiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N.º de ayudas económicas realizadas en concepto de necesidades básicas de alojamiento: 438</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGSSSyES</li> </ul>

## PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
6.1. Se crearán oficinas de información y gestión de prestaciones en las que se pueda realizar la tramitación, seguimiento y justificación posterior de las ayudas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de oficinas creadas de gestión de Prestaciones. 4</li> <li>N.º de oficinas creadas de información de Prestaciones:4</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGSSSyES</li> </ul>
6.2. Se facilitarán apoyos económicos en el pago de alojamiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de ayudas económicas realizadas en concepto de necesidades básicas de alojamiento: 438</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGSSSyES</li> </ul>

## LINEA 7- Continuidad en el mantenimiento de proyectos de intervención que incorporan metodologías de trabajo basadas en acceso a vivienda.

### ■ 7.1 SE FOMENTARÁ LA SALIDA A VIDA INDEPENDIENTE, A LAS PERSONAS QUE SE ENCUENTREN EN PROYECTOS DE INTERVENCIÓN SOCIAL BASADAS EN EL ACCESO A VIVIENDA

A lo largo de este año se han desarrollado nuevos contratos que incorporan metodologías basadas en el acceso a la vivienda. Es el caso de los programas "Housing First" y "A Tiempo", orientados a facilitar un acompañamiento socioeducativo mientras las personas adquieren un grado de autonomía que les permita mantenerse en una vivienda sin más apoyos que los sistemas de protección normalizados.

En el periodo de este plan operativo, del 1 de diciembre de 2022 al 31 de octubre de 2023, desde los diferentes programas de alojamiento no institucionalizado (Housing First y Housing Led) y desde los programas de atención temprana (No Second Night y A Tiempo) se han producido 62 salidas a vida independiente, entendiendo vida independiente el acceso a una vivienda ya sea compartida o individual, en Madrid o en otras poblaciones, con el posterior seguimiento post alta por parte de los programas durante los primeros meses con el fin de acompañar en el proceso de estabilización y empoderamiento en el mantenimiento de la autonomía.

Por otro lado, dando respuesta a esta línea de actuación, se han desarrollado colaboraciones con entidades que han puesto en marcha proyectos de innovación en materia de prevención de la

institucionalización y la desinstitucionalización en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, con cargo a los Fondos Next Generation UE, con una duración de tres años y con unas acciones orientadas a la obtención de evidencias siguiendo varias líneas de acción, entre las que se encuentra la línea de apoyos a la autonomía a 408 personas en situación de sinhogarismo que se encuentren acogidas en los programas municipales basados en alojamientos no institucionalizados (Housing First, Housing Led y No Second Night).

Programa de la RED	N.º de personas que inicia salida a vida independiente
Housing First I “Construyendo Hogar”	2
Housing First II “Hogares para la autonomía”	2
A Tiempo	0
Housing Led	31
No Second Night	27
<b>Total</b>	<b>62</b>

Fuente: Dirección General de Inclusión Social.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
7.1. Se fomentará la salida a vida independiente, a las personas que se encuentren en Proyectos de Intervención Social basadas en acceso a vivienda.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de personas causan baja por incorporación a vida autónoma y que se encontraban en recursos de la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar con metodología en Vivienda. 62</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>

## PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
7.1. Se fomentará la salida a vida independiente, a las personas que se encuentren en Proyectos de Intervención Social basadas en acceso a vivienda.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de personas que causan baja por incorporación a vida autónoma y que se encontraban en recursos de la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar con metodología en Vivienda.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>

## LINEA 8 - Celebración y mantenimiento de convenios de colaboración para el desarrollo de programas de alojamiento en vivienda normalizada.

### ■ 8.1 Se celebrarán convenios para el desarrollo de proyectos de intervención en vivienda que faciliten otras líneas de intervención y desinstitucionalización

Se da continuidad al **convenio firmado en 2021 con la Empresa Municipal de la Vivienda y el Suelo (EMVS)** que tiene por objetivo atender la necesidad de alojamiento de personas sin hogar residentes en el municipio de Madrid, desde una perspectiva integral y estable, centrada en la consecución de una vivienda como elemento fundamental para el cambio y con un acompañamiento social de un equipo de profesionales. Para ello, la EMVS pone a disposición del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social un máximo de 98 viviendas en régimen de arrendamiento.

De estas 98 viviendas, sesenta y cinco están adjudicadas a la empresa adjudicataria del contrato de servicios para la gestión del programa “Madrid, Hogares para la Autonomía”, y las otras treinta y tres viviendas se encuentran asignadas a Entidades de la Ciudad de Madrid.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
8.1. 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"> <li>N.º de convenio realizado: 1</li> <li>N.º de plazas en viviendas: 98</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS en alianza con la EMVS.</li> </ul>

### PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
8.1. 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"> <li>N.º de convenios realizados.</li> <li>N.º de plazas en viviendas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS en alianza con la EMVS.</li> </ul>

## **LINEA 9 - AMPLIACIÓN Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN SOCIAL DESDE UN PUNTO DE VISTA PREVENTIVO, CUANDO PUEDA PRODUCIRSE UNA PERDIDA DE VIVIENDA.**

### **■ 9.1 SE llevará a cabo un servicio de intermediación social para personas que se encuentren ante la pérdida de su vivienda por endeudamiento hipotecario, impago u ocupación, favoreciendo acuerdos de mantenimiento en la misma**

Se desarrollan líneas estratégicas de intervención desde el Departamento de Gestión y Prestaciones de Atención Social Primaria, en estrecha coordinación con la red de servicios sociales municipales, colaborando con organismos judiciales y otras instituciones.

En relación a la intermediación social, tiene un carácter principalmente preventivo, llevándose a cabo cuando puede producirse una pérdida de vivienda y existe riesgo de desprotección social de personas vulnerables, ya sean casos generados por endeudamiento hipotecario, impago de arrendamiento u ocupación. En este periodo se han llevado a cabo 2.778 intermediaciones sociales relacionada con la pérdida de vivienda.

Estas han consistido en:

- Intermediación en casos de endeudamiento hipotecario/ejecuciones: 510
- Intermediación en casos de impagos de arrendamientos: 523
- Intermediación en casos de ocupaciones: 514
- Intermediación en casos de desahucios por finalización de contrato de arrendamiento: 85
- Intermediación en casos de desahucios por finalización de estancia en alojamientos alternativos: 147
- Intermediación en casos de conflictividad familiar: 20
- Intermediación en casos de vivienda inadecuada: 23
- Intermediación en casos de vivienda en precario: 194
- Intermediación en casos de seguimiento de alquiler social: 11
- Intermediación en casos de valoración de vulnerabilidad de persona arrendadora: 46
- Intermediación en casos de situación de calle: 136
- Intermediación en casos de otros tipos de desahucios: 69

Además, lo largo de este periodo de referencia se han logrado 591 acuerdos. Estos han consistido en:

- Código de buenas prácticas, reestructuración, condonación, moratoria, dación en pago: 44
- Alquileres sociales: 126
- Acceso a PAA: 146
- Acceso a vivienda pública: 7
- Negociación particular con asesoramiento municipal: 35
- Arrendamiento con ayuda económica municipal: 5
- Aplazamiento de los lanzamientos: 228

Finalmente, dentro de este periodo se han logrado 126 alquileres sociales con grandes propietarios.

Todas estas actuaciones han logrado evitar la situación de calle y la desprotección de familias y personas con alta vulnerabilidad. Por tanto, esta línea de intervención contribuye de forma directa a reducir los procesos de exclusión residencial en la ciudad de Madrid.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
9.1. 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"> <li>N.º de intermediaciones realizadas :2.778</li> <li>N.º de acuerdos conseguidos para el mantenimiento de la Vivienda: 591</li> <li>N.º de alquileres sociales con grandes propietarios:126</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGSSSyES</li> </ul>

### PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
9.1. 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"> <li>N.º de intervenciones realizadas.</li> <li>N.º de acuerdos conseguidos para el mantenimiento de la vivienda.</li> <li>N.º de alquileres sociales con grandes propietarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGSS y Atención a la discapacidad</li> </ul>

### 3 Objetivo específico:

Promover alternativas habitacionales en situaciones de pérdida de vivienda.

## LINEA 10 - PROMOCIÓN DE RESPUESTA DESDE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO ALTERNATIVO Y DESDE EMERGENCIA SOCIAL, EVITANDO SITUACIÓN DE CALLE.

### ■ 10.1 SE FACILITARÁ RESPUESTA DESDE LA EMERGENCIA EN COORDINACIÓN CON LA RED DE PROTECCIÓN MÁS ADECUADA, ANTE LA PERDIDA DE VIVIENDA

Samur Social proporciona alojamiento con carácter temporal y transitorio a personas que han sufrido situaciones de emergencia social. Para ello cuenta con una red de centros que cubren todas las necesidades básicas de las personas usuarias, así como apoyo y acompañamiento profesional encaminado al restablecimiento de su situación.

El Samur Social cuenta con 440 plazas para personas que se encuentran en la Ciudad de Madrid en situación de emergencia y que demanden alojamiento. Su objetivo es facilitar este apoyo e intervención a personas que se encuentran en situación de exclusión residencial.

Para dar respuesta a personas vulnerables en situación de grave exclusión y residencial cuenta con el Centro Municipal de Urgencia Social (CEMUS) que tiene 20 plazas de alojamiento de alojamiento, con atención 24 horas e incluye prestaciones de alojamiento temporal, cobertura de necesidades básicas y acompañamiento social.

Además, dentro de la red de emergencias de Samur Social se cuenta con otras alternativas de alojamiento temporal a través de plazas en pensiones, que actúan como recursos de apoyo en los procesos de intervención social dirigidos a la inclusión socio-residencial. El número de plazas varía en función de la demanda, siempre que hay una situación de urgencia/emergencia y no haya capacidad en CEMUS se gestionará esta opción.



Profesional en intervención de Samur Social

En este periodo se han alojado a 222 personas, 148 mujeres y 74 hombres. En el número de plazas y personas no se tienen en cuenta los recursos que se ponen a disposición en Campaña de Frío, ni recursos que se facilitan a familias con menores.

## ■ 10.2 SE PROMOVERÁ LA GESTIÓN DE PRESTACIONES DE ALOJAMIENTO ALTERNATIVO A PERSONAS EN SITUACIÓN SOCIO-RESIDENCIAL POR PERDIDA DE VIVIENDA HABITUAL

Los programas o proyectos gestionados en 2023 desde el Servicio de Atención a la Emergencia residencial que integran la prestación de alojamiento alternativo son entre otros Programa de Alojamiento a Familias con menores a cargo y un Programa de Alojamiento Temporal y Alternativo con acompañamiento social (ATAAS) dirigido a unidades familiares unipersonales y parejas sin menores a cargo.

El total de plazas de alojamiento alternativo es de 666 distribuidas del siguiente modo:

- Programa de Alojamiento Temporal en Viviendas Compartidas y Supervisadas Para Familias: 480.
- Programa de Alojamientos Temporales y Alternativos con Acompañamiento Social: 166.
- Viviendas Lakoma: 20.

Han atendido a un total de 571 personas que han accedido a estos servicios y programas, de estas 308 personas fueron alojadas en el Programa de Alojamientos Temporales y Alternativos con Acompañamiento Social.

## ■ 10.3 PROPORCIONAR UN PROGRAMA DE ACOGIDA TEMPORAL QUE CONTRIBUYA A MEJORAR LA ATENCIÓN EN SITUACIONES DE EMERGENCIA SOCIAL/RESIDENCIAL A HOMBRES DE ORIGEN MIGRANTE SOLOS.

Desde el Departamento de Convivencia e Integración se llevan a cabo diferentes actuaciones orientadas a la consecución de acogida, integración y participación de la población migrante. Dentro de sus recursos cuenta con un centro de acogida temporal que facilita alojamiento y cobertura de necesidades básicas a hombres migrantes solos mayores de edad, solicitantes y beneficiarios de protección internacional y personas migrantes en situación de alta vulnerabilidad que estén fuera del sistema de protección para personas refugiadas. El total de personas atendidas durante este periodo fue de 782 personas.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
10.1. Se facilitará respuesta desde la emergencia en coordinación con la Red de Protección más adecuada, ante la pérdida de vivienda.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de plazas de alojamiento de emergencia. 440</li> <li>N.º de personas adultas solas que han accedido a alojamiento de emergencia. 222</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGSSSyES</li> </ul>
10.2. Se promoverá la gestión de prestaciones de alojamiento alternativo a personas en situación socio- residencial por pérdida de vivienda habitual.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de plazas de alojamiento alternativo. 666</li> <li>N.º de personas que han accedido al Programa de Alojamientos Temporales y Alternativos con acompañamiento Social. 308</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGSSSyES</li> </ul>
10.3. Proporcionar un programa de Acogida temporal que contribuya a mejorar la Atención en situaciones de emergencia social/residencial a hombres de origen migrante solos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de plazas en centro de Acogida temporal. 126</li> <li>N.º de personas atendidas en centro de Acogida temporal. 782</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>

### PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
10.1. Se facilitará respuesta desde la emergencia en coordinación con la Red de Protección más adecuada, ante la pérdida de vivienda.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º plazas de alojamiento de emergencia.</li> <li>N.º de personas que han accedido a alojamiento de emergencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGSSSyES</li> </ul>
10.2. Se promoverá la gestión de prestaciones de alojamiento alternativo a personas en situación socio- residencial por pérdida de vivienda habitual.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de plazas de alojamiento alternativo.</li> <li>N.º personas que han accedido a los servicios y Programas de Alojamiento alternativo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGSSSyES</li> </ul>
10.3. Proporcionar un programa de Acogida temporal que contribuya a mejorar la Atención en situaciones de emergencia social/residencial a hombres de origen migrante solos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º plazas en centro de Acogida temporal.</li> <li>N.º personas atendidas en centro de Acogida temporal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>

## LÍNEA 11 – APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO EN LA GESTIÓN Y TRAMITACIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA FACILITAR EL ACCESO A VIVIENDA PÚBLICA.

### ■ 11.1 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

Desde los recursos de la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar se ha facilitado el acceso y tramitación de vivienda pública a personas que se encuentran en intervención, favoreciendo el tránsito a una estabilidad en la vivienda, para aquellas personas que cumplen con los requisitos establecidos para la misma.

Recurso de la RED	N.º de solicitudes realizadas de vivienda pública	N.º de adjudicaciones
Centro Municipal de Acogida “San Isidro”	2	0
Centro Municipal de Acogida “Puerta Abierta”	3	0
Centro Municipal de Acogida “Juan Luis Vives”	4	0
Centro Municipal de Acogida “Beatriz Galindo”	9	0
Centro Municipal de Acogida “La Rosa”	2	0
Equipos de Calle (Servicio “Madrid en Calle”)	9	3
Programa “No Second Night”	7	0
Programa “Housing Led”	18	6
Housing First I “Construyendo Hogar”	39	0
Housing First II “Hogares para la Autonomía”	25	0
Programa “A Tiempo”	3	0
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>9</b>

Fuente: Dirección General de Inclusión Social.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
11.1. 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"> <li>N.º de solicitudes realizadas de vivienda pública. 121</li> <li>N.º de adjudicaciones. 9</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>

### PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
11.1. 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"> <li>N.º de solicitudes realizadas de vivienda pública.</li> <li>N.º de adjudicaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>

## LINEA 12 – CREACIÓN Y MANTENIMIENTO DE COMISIONES DE TRABAJO DE COORDINACIÓN DE CASOS CON OTRAS ÁREAS DE PROTECCIÓN, FACILITANDO ALTERNATIVAS DE ALOJAMIENTO

### ■ 12.1. 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.

Durante este período se ha mantenido y consolidado la participación del Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a las Personas Sin Hogar en la Comisión de Prestación de Alojamiento Alternativo (CPAA) liderada por el Departamento de Gestión de Prestaciones de Atención Social Primaria y en la que participan técnicos de diferentes Departamentos con competencias municipales en la gestión de diferentes apoyos y/o alojamientos alternativos, como son:

- Departamento de Samur Social y Emergencia Social.
- Departamento de Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria
- Departamento de Coordinación y Programación de la Atención Social Primaria
- Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas sin hogar.

- Departamento de Convivencia e Integración
- Departamento de Protección a la Infancia y a la Adolescencia
- Unidad de Atención a la Violencia de Género en el ámbito de pareja y expareja.
- Unidad de Atención a Otras Violencias
- Departamento de Centros de Día y Residencias.

Esta Comisión se desarrolla con carácter quincenal y se presenta como un espacio de coordinación, reflexión y apoyo interdepartamental en el que se plantea la valoración y estudio, análisis y detección de nuevos perfiles y necesidades de alojamiento.

Se han incorporado a esta Comisión técnicos de la Unidad de Atención a otras violencias y del Departamento de Centros de Día y Residencias, completándose así la participación de todas las Direcciones Generales y Departamentos del Área de Políticas Sociales, Familia e Igualdad, que ofrecen algún recurso en el marco de la prestación de alojamiento alternativo.

La consolidación de esta Comisión ha favorecido el desarrollo de una cultura de trabajo en red y coordinación interdepartamental que favorece la fluidez y agilidad a la hora de ofrecer respuesta ante situaciones de exclusión socio residencial.

En el total de las comisiones celebradas en el período de este plan operativo (1 de noviembre de 2022 a 31 de octubre de 2023), se han valorado de manera conjunta 51 casos, que engloban una totalidad de 125 personas en situación y/o riesgo de exclusión socio-residencial siendo 61 de ellas menores de edad. De todos estos casos, se ha dado respuesta de alojamiento por parte de alguna de las redes que conforman los diferentes Departamentos de la Comisión de Prestación de Alojamiento Alternativo a 21 casos.

En su mayor parte, se han valorado casos de personas/unidades familiares en situación vulnerabilidad residencial y riesgo de iniciar situaciones de calle siendo así de gran importancia ofrecer respuestas de carácter preventivo.

## ■ 12.2 SE CREARÁN GRUPOS DE TRABAJO DE COORDINACIÓN DE CASOS POR COLECTIVOS O ÁREAS PARA FACILITAR ALTERNATIVAS DE ALOJAMIENTO.

Durante este período se han creado y consolidado dos grupos de trabajo continuado destinados a la coordinación de casos, lo cual ha supuesto agilizar y adecuar los accesos a diferentes alternativas de alojamiento mediante el trabajo en Red y coordinado tanto entre diferentes Departamentos del Ayuntamiento de Madrid como también con otras redes de carácter privado como es la red FACIAM.

### REUNIÓN TÉCNICA CON PROGRAMA IMPULSA:

Estas reuniones se presentan como un espacio de coordinación, con el objetivo de agilizar los accesos en los recursos de alojamiento y dar una respuesta adecuada a las personas jóvenes más vulnerables detectadas por ambas redes.

El espacio se coordina desde la Red Faciam y participan técnicos de las entidades que cuentan con recursos en el programa IMPULSA (Luz Casanova, Cáritas, San Martín de Porres, Hijas de la Caridad, Sercade y San Juan de Dios), el Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar y en concreto un representante del Equipo Puerta Única de Entrada.

Desde el 1 de noviembre de 2022 a 31 de octubre de 2023 se han llevado a cabo un total de 8 reuniones de carácter presencial en diferentes recursos de la Red Faciam.

### COMISIÓN TÉCNICA DE VALORACIÓN DE CASOS DURANTE CAMPAÑA DE FRÍO:

En el marco de la Campaña de Frío y con el fin de dar una respuesta ágil y adecuada ante situaciones detectadas de riesgo, vulnerabilidad residencial y sinhogarismo en los dispositivos de Campaña de frío, se pone en marcha la Comisión técnica de valoración de casos.

Esta tiene lugar de manera semanal desde el 23 de noviembre hasta el 1 de abril. En esta Comisión participan trabajadores sociales y otros profesionales del ámbito de lo social de los dispositivos de Campaña de Frío, de Puerta Única de Entrada, Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a las Personas Sin Hogar, Departamento de Convivencia e Integración, Departamento de Gestión y Prestaciones de la Atención Social Primaria, Departamento de Samur Social y emergencia social y el Departamento de Atención Social Primaria.

Durante este período se han llevado a cabo 16 reuniones.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
12.1. 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de sesiones de la CPAA 19</li> <li>Casos valorados que afectan 125 personas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grupo motor</li> </ul>
12.2. Se crearán grupos de trabajo de coordinación de casos por colectivos o áreas para facilitar alternativas de alojamiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de grupos de trabajo creados: 2</li> <li>N.º de reuniones realizadas: 24</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>

## PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
12.1. 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de sesiones de la CPAA.</li> <li>N.º de casos valorados.</li> <li>N.º de casos de personas en situación de sinhogarismo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grupo motor</li> </ul>
12.2. Se crearán grupos de trabajo de coordinación de casos por colectivos o áreas para facilitar alternativas de alojamiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de grupos de trabajo creadas.</li> <li>N.º de reuniones realizadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>

#### 4 Objetivo específico:

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.

### LINEA 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)

#### ■ 13.1 SE PROMOVERÁ CONVENIO DE COLABORACIÓN CON OTRAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, QUE FACILITEN EL ACCESO O LA INTERVENCIÓN CON LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL Y EN SITUACIÓN DE SINHOGARISMO A LA RED ESPECIALIZADA DE ATENCIÓN A SUS NECESIDADES DE ATENCIÓN

Se mantiene el **convenio interadministrativo suscrito entre la Comunidad de Madrid**, a través de la Consejería de Políticas sociales, Familias, Igualdad y Natalidad (actual Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales) y el Ayuntamiento de Madrid, a través del Área de Políticas Sociales, Familia e Igualdad para la coordinación de la atención a personas sin hogar, que enmarca las siguientes actuaciones:

- Reforzar el mantenimiento de la red de recursos de acogida y/o alojamiento gestionado por las entidades de iniciativa social, así como de otras actuaciones dirigidas a favorecer la atención directa o la inserción social del colectivo de personas sin hogar. Ambas administraciones trabajarán conjuntamente en el mantenimiento, sostenibilidad y mejora de la red de recursos que proporcionan las entidades de iniciativa social (RED FACIAM) a fin de mejorar la atención social y complementar la importante Red Municipal de Centros de Atención a Personas Sin Hogar, la cual, en los últimos años ha experimentado un notable incremento en relación a su capacidad de intervención y de acogida.
- Incorporar, en las actuaciones de acompañamiento e intervención social que se vienen realizando por los Equipos de Calle del Ayuntamiento de Madrid, la capacidad de tramitación de la prestación de la Renta Mínima de Inserción, para facilitar su acceso, así como en su caso, los proyectos específicos de desarrollo personalizado de acompañamiento de estas personas.
- Coordinar y complementar las actuaciones para mejorar la atención social en la calle con Personas Sin Hogar con enfermedad mental grave y crónica y potenciar su rehabilitación y reinserción del referido grupo específico de personas sin hogar en el marco de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar. Destaca entre las actuaciones el desarrollo del Programa de Rehabilitación y Reinserción Social de enfermos mentales sin hogar en el Centro de Acogida San Isidro y el apoyo en la atención social y sanitaria de enfermos mentales sin hogar que viven en la calle.

Se valorará y evaluará el mantenimiento de este convenio en las mismas líneas u otras si se consideran necesarias, ajustándolo a la realidad de las personas en situación de sinhogarismo.

Se cuenta también con un convenio entre la **Secretaría General de Instituciones Penitenciarias** y el Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad (Departamento de SAMUR Social y Departamento de Prevención del sinhogarismo y atención a las personas sin hogar), para el cumplimiento de las penas en beneficio a la comunidad, mediante la prestación por parte de las personas penadas de determinadas actividades de utilidad pública. Entre las plazas ofertadas desde de la Red Municipal de atención a las personas sin hogar, se ponen a disposición los cinco centros de acogida: La Rosa, San Isidro, Puerta Abierta, Juan Luis Vives y Beatriz Galindo. Este convenio es una oportunidad de sensibilización por ambas redes.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
13.1. Se promoverá convenio de colaboración con otras Administraciones Públicas, que faciliten el acceso o la intervención con las personas en situación de exclusión social y en situación de sinhogarismo a la red especializada de atención adecuadas a sus necesidades de atención.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N.º de convenios de colaboración realizado:2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>

## PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
13.1. Se promoverá convenio de colaboración con otras Administraciones Públicas, que faciliten el acceso o la intervención con las personas en situación de exclusión social y en situación de sinhogarismo a la red especializada de atención adecuadas a sus necesidades de atención.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de convenios de colaboración realizados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>

## LINEA 14 – INTENSIFICACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA COLABORACIÓN CON OTRAS ÁREAS MUNICIPALES PARA FACILITAR ACTUACIONES CONJUNTAS QUE REVIERTAN LA SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN

### ■ 14.1 PARTICIPACIÓN EN LAS DIFERENTES COMISIONES DEL FORO TÉCNICO DE ADICCIONES PARA FACILITAR ACTUACIONES CONJUNTAS DE INTERVENCIÓN

El Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas sin hogar, ha acudido a una sesión del **Foro técnico de Adicciones** el 9 de octubre, donde se realizó una evaluación del Plan de Adicciones (2022-2026) y un resumen de los temas tratados en las diferentes comisiones de trabajo.

En concreto, desde el Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas sin Hogar, se ha participado en Comisiones de trabajo cuyo objeto de trabajo es el abordaje preventivo en materia de adicciones y de reducción del daño en el colectivo de las personas sin hogar con adicciones.

Estas comisiones son:

**Comisión de Jóvenes y Adolescentes** – Espacio en el que participan diferentes recursos públicos y entidades sociales, donde se ha trabajado en diferentes cuestiones en función de los objetivos marcados. Actualmente, esta comisión está integrada por FERMAD; Policía Municipal de Madrid; Cruz Roja Juventud; el Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad con las Direcciones Generales de Familia e Infancia y de Educación y Juventud, el Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a las Personas Sin Hogar; el Espacio Joven San Blas y miembros de los diferentes departamentos del Instituto de Adicciones (Prevención, Asistencia y Reinserción). En este año se ha trabajado en una herramienta de intervención preventiva de adicciones en contexto comunitario, con reuniones periódicas de forma mensual, con un total de 12 reuniones.

**Comisión de personas sin hogar con adicciones y otros colectivos de exclusión social.** El Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas sin Hogar coordina dicha Comisión. Durante este periodo se han mantenido 9 reuniones. Participan profesionales de la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar y de adicciones y profesionales de la iniciativa social también de ambas redes. En esta nueva etapa se han incorporado dos profesionales, una trabajadora social de un centro de Atención a las Adicciones (CAD) y la Jefa de Unidad del Centro de Acogida de San Isidro.

Se han abordado diferentes temas en esta Comisión entre los que hay destacar; la elaboración de un procedimiento para intervenir en las zonas de mayor impacto vecinal con presencia de personas sin hogar con adicciones, actualización de los recursos de ambas redes con sesiones formativas, agilidad en el acceso a recursos de adicciones y personas sin hogar.

Por último, para consolidar este trabajo y criterios de trabajo conjunto, se ha organizado la celebración de una **Jornada sobre el abordaje en la atención a personas sin hogar con adicciones**, que se celebró el pasado 17 de octubre en el Centro Cultural Fernando de los Rios, a la que acudieron 125 profesionales de ambas redes.



Participantes de la Comisión de Personas sin hogar con adicciones y otros colectivos vulnerables

Imagen de una mesa de las Jornadas del 17.10.2023

Previamente al cierre de los grupos de trabajo, se realizó un análisis con los diferentes equipos para ver qué temas eran importante trabajar en la misma. Recopilada esta información, los cinco grupos de trabajo que se llevaron a cabo en esta jornada fueron: el acceso y derivación de personas usuarias, diseño de intervención compartida y coordinación, intervención con personas jóvenes, mujeres e intervención con otros perfiles específicos como personas mayores, con discapacidad y patología dual.



Imagen de los grupos de trabajo de las Jornadas del 17.10.2023

La celebración de esta jornada supondrá una consolidación y concreción de propuestas de mejora en la coordinación y trabajo con las personas sin hogar con adicciones, que supondrá un trabajo futuro para esta comisión en los siguientes meses.

## ■ 14.2. MANTENIMIENTO Y SEGUIMIENTO DEL CONVENIO CON LA EMPRESA MUNICIPAL DE LA VIVIENDA “CONSTRUYENDO HOGAR”

Continúa el Convenio con la Empresa Municipal de la Vivienda con las 98 viviendas, sesenta y cinco están adjudicadas a la empresa adjudicataria del contrato de servicios para la gestión del programa “Madrid, Hogares para la Autonomía” y las otras treinta y tres viviendas, se encuentran asignadas a entidades sociales de la ciudad de Madrid, que dan respuesta de alojamiento a personas que se encuentran en situación de sinhogarismo.

Se han realizado diferentes coordinaciones directamente con la Empresa Municipal de la Vivienda, con el objetivo de realizar un seguimiento de las incidencias que hayan surgido en las mismas y está pendiente la firma actualizada de los contratos con las entidades que gestionan el resto de las viviendas.

## ■ 14.3 REUNIONES DE SEGUIMIENTO CONVENIO DE MADRID SALUD.

En este año se ha dado continuidad a las actuaciones enmarcadas en el Convenio entre el Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad y el Organismo Autónomo Madrid Salud. Se trata de actuaciones conjuntas, coordinación de las competencias respectivas, de los recursos disponibles y de las acciones de ambas partes en materia de prevención, promoción de la salud, desarrollo comunitario, exclusión social y abordaje de las desigualdades en salud.

Se llevó a cabo una reunión de la comisión de seguimiento del Convenio de Colaboración entre el Ayuntamiento de Madrid y Madrid Salud, en materia de servicios sociales, adicciones, prevención y promoción de la salud.

En esta reunión, se planteó la necesidad de trabajar en Comisiones concretas, que no dupliquen las actuaciones que se realizan a través del Foro Técnico de adicciones. Se ponen en marcha las siguientes Comisiones:

- Personas mayores, con dos mesas de trabajo:
  - Soledad no deseada y envejecimiento activo
  - Deterioro Cognitivo y otros temas asistenciales
- Inclusión Social.
- Familia e Infancia.
- Juventud (continuación de esa mesa existente e incorporar allí los temas que se han identificado)
- Igualdad.

Servicios Sociales, sobre la que sería interesante ponerla en marcha para intercambiar información sobre programas para reforzar actuaciones y reforzar la dimensión grupal y comunitaria.

Se crearon dos grupos de trabajo. Uno de ellos, relativo a personas sin hogar y personas en situación de riesgo o de grave exclusión. Finalmente, tras varias reuniones, se valoró que ya había comisiones que realizaban seguimiento en estas áreas y no continuó la convocatoria de la misma.

En segundo lugar, se mantuvieron varias reuniones de la Comisión de inclusión social y trabajo comunitario. En el 2023 se han mantenido 2 reuniones de la misma.

El 14 de diciembre de 2022 esta última comisión, realizó una presentación del trabajo realizado en relación a una geolocalización de trabajo comunitario en los diferentes distritos, donde se compartían espacios entre Madrid Salud y Servicios Sociales.

Presentación de las Jornadas realizada por participantes de esta Comisión

Nombre del Espacio	Mapeando Latina
Distrito	Latina
Plan de Desarrollo Comunitario	Distrito
Fomentar la Participación Ciudadana	Distrito de Ureca
Actividades Comunitarias en Días Suaberes	Actividad de Activación

**INTEGRANTES**  
Sandra Ávalos; Silvia Feijoo; Yolanda García; Angel Luis Mareto; Pedro Márquez; Beatriz Mesias; Carmen Ramos; Jose Ignacio Santas; Marta Sastre; M Pilar Sebastian; M Dolores Zamorano.

**MADRID SALUD.** SG Adicciones y SG Prevención y Promoción de la Salud.

**SERVICIOS SOCIALES.** D. A.G. de familias, igualdad y bienestar social y Departamentos de:

- Coordinación y Programación de Atención Social Primaria
- Convivencia e Integración
- Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas sin hogar

**OBJETIVOS**

- Compartir un MARCO CONCEPTUAL, TEÓRICO Y METODOLÓGICO.
- Analizar las SINERGIAS, DIFERENCIAS Y OPORTUNIDADES.
- TRABAJO EN RED para optimizar recursos.
- Conectar proyectos de BUENAS PRÁCTICAS.

Además, se realizó una exposición de una buena práctica entre la Subdirección de Adicciones y la Dirección General de Inclusión, en relación al trabajo realizado en las salas de consumo controlado de alcohol en los centros de acogida municipales de atención a personas sin hogar.

Presentación de las Jornadas realizada por participantes de esta Comisión

14 DE DICIEMBRE DE 2022  
JORNADA  
EXPERIENCIAS DE  
COORDINACIÓN  
SOCIO-SANITARIA  
AYUNTAMIENTO DE MADRID

Dotacional Integrado de Arganzuela

Por otro lado, desde hace años nuestro Área de Gobierno y Madrid Salud, disponen de un protocolo de intervención para personas sin hogar que tienen animales de compañía, especialmente perros. Este convenio se ha ampliado a otros colectivos como mujeres víctimas de violencia de género, emergencias sociales, personas con discapacidad o mayores ante un ingreso hospitalario o residencias temporales, de forma que el animal pueda estar cuidado si no existe otra alternativa.

Además, no se circunscribe solo a perros, sino se amplía a otros animales.

Esta modificación del Convenio de colaboración entre nuestro Área de Gobierno del Ayuntamiento y Madrid Salud, para apoyar el proceso de intervención social de personas con animales de compañía se firmó el 29 de noviembre de 2022.



Se han llevado a cabo 3 reuniones de seguimiento de este convenio de colaboración y desde la Dirección de Inclusión Social se ha solicitado asesoramiento para el acceso a los centros de acogida a personas con animales, pudiendo pernoctar en algunas de sus habitaciones. Se está a la espera de poner en marcha un procedimiento para dar respuesta a esta iniciativa.

En el mes de septiembre de 2023, se han realizado diferentes propuestas desde la Dirección General de Inclusión Social, con relación a las actuaciones llevadas a cabo en este Convenio que se están valorando desde la Coordinación General de nuestro Área de Gobierno y que trabajará posteriormente con Madrid Salud para la firma de un nuevo Convenio.

#### ■ 14.4 COORDINACIÓN CON OTRAS ÁREAS MUNICIPALES PARA INICIAR LÍNEAS DE COLABORACIÓN CONJUNTAS

**Departamento de Voluntariado.** Se han mantenido reuniones entre ambos departamentos con dos objetivos principalmente:

El primero de ellos, tratar de favorecer la participación social, desarrollo personal y recuperación de las personas acogidas, a través de acciones de voluntariado. Dado que tiene incidencia positiva en los procesos de inclusión y en la generación de espacios de ocio saludable, mejora de la autoestima, la recuperación del sentido vital, motivación personal y necesidad de superación.

El segundo de los objetivos será el de favorecer que personas voluntarias puedan colaborar en los distintos centros y programas de la Red municipal de atención a las Personas sin hogar. Esta iniciativa contribuirá a un mayor acercamiento a esta realidad, favoreciendo una mayor

sensibilización. Además, puede resultar, una labor de apoyo que complementa al quehacer de los centros y programas, a través de acompañamientos y participación en actividades.

La primera reunión se llevó a cabo el 23 de agosto, en ella se establecieron vías de colaboración entre la Red y Voluntarios por Madrid de carácter puntual o más permanente. A su vez, se informó a la Red de Atención a Personas sin Hogar y la propuesta tuvo gran acogida.

Un claro ejemplo fue la solicitud de iniciar esta participación de los jóvenes incorporados en el Programa de “A Tiempo”. En este sentido se organizó una reunión informativa en la que adquirieron el compromiso de participar en acciones voluntarias tanto de carácter puntual como permanente. Actualmente, a petición del centro de Acogida Beatriz Galindo, se está organizando otra reunión informativa con las residentes.



Jóvenes de A Tiempo como voluntarios/as por Madrid

En lo relativo al segundo de los objetivos, el día 5 de octubre se mantuvo reunión entre el Departamento de Voluntariado y el Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas sin Hogar, a petición del Centro de Acogida San Isidro (CASI), que también participó en la misma. El objetivo de esa reunión era reanudar la colaboración con personas voluntarias que pudieran acudir al CASI para desarrollar acciones de acompañamiento y participación en actividades de

ocio y tiempo libre con personas acogidas en el centro. Esta labor que antes se desarrollaba quedó suspendida por la pandemia del Covid 19.

En dicha reunión se acordó iniciar esa colaboración, con una previa formación que el Centro de acogida proporcionaría a los voluntarios interesados de cara a que puedan conocer de primera mano el funcionamiento del centro y la sensibilización y concienciación de la realidad de las personas alojadas.

### Departamento de Juventud.

Se participa de una forma estable y periódica en los siguientes espacios:



Encuentro presencial de la Mesa de Juventud en Centro Juvenil

**Mesa de Juventud.** Espacio de coordinación y colaboración que lidera el Departamento de Juventud, donde se ponen en común necesidades y actuaciones dirigidas a la población joven de la ciudad de Madrid. Teniendo en cuenta las necesidades y situaciones planteadas, se ponen en marcha diferentes Comisiones de trabajo. En este año se ha participado en 4 reuniones.

**Comisión de Jóvenes Vulnerables.** Se trata de un espacio de coordinación y trabajo creada en enero de 2022, en el que participan diferentes Departamentos y Servicios del Ayuntamiento de Madrid, en el que se ponen en común criterios de intervención con jóvenes en situación de exclusión. Su objetivo será la puesta en común de diseños de intervención conjunta y respuestas adecuadas a las diferentes situaciones en las que se encuentran las personas jóvenes, siendo la situación de calle la exclusión más severa en la que algunos de ellos/as se encuentran.

La periodicidad de reunión de cada 2/3 meses. El objetivo de trabajo marcado por la Comisión en este año fue elaborar un informe final que visibilice la realidad de los jóvenes más vulnerables que residen en la ciudad de Madrid, con la finalidad de, primero, conocer la realidad para, a continuación, poder ofrecer respuestas adaptadas a sus necesidades y a sus momentos vitales, de forma que podamos acompañar de una forma adecuada a estos jóvenes en sus procesos de autonomía. En este año se han realizado 4 comisiones.



Comisión de Jóvenes Vulnerables

Además, durante este año han existido colaboraciones con otras áreas municipales con el fin de dar respuesta de una forma adecuada a las diferentes situaciones que se plantean en la intervención, generando espacios de cooperación conjunta. En este sentido cabe destacar:

**Unidad de Diversidad y Delitos de Odio de la Policía Municipal** (actualmente Comisaría de Gestión de la Diversidad de la Policía Municipal)- Colaboración y coordinación en relación a situaciones que se presentan en la intervención diaria, así como en los textos de reclamaciones de algunos ciudadanos y ciudadanas dirigidos con un tono despectivo a la realidad de las personas sin hogar. Nos facilitan y orientan sobre cómo actuar y han facilitado formación a los equipos técnicos de los recursos de la Red Municipal. Se han mantenido 2 reuniones de coordinación.



Charla informativa a jóvenes del Programa A Tiempo

**Dirección General de Igualdad** Dada la necesidad de coordinar y colaborar con los recursos de trata y violencia de género, se mantuvo una reunión con los departamentos respectivos en el centro especializado con mujeres que cuentan gran trayectoria de calle, Beatriz Galindo. El objetivo, generar una colaboración en el apoyo a las mujeres que atendemos. Además, se ha mantenido otra reunión el 18 de octubre, con el objetivo de poder realizar un procedimiento y espacios de trabajo común, para abordar las situacio-

nes de violencia en la Red municipal de personas sin hogar. Se han mantenido 2 reuniones de coordinación.

**Plan Territorial de Emergencia Municipal del Ayuntamiento de Madrid (PEMAN)** Plan director dirigido a dar respuesta a situaciones de emergencia que se puedan producir en el ámbito territorial. Se trata de un plan participativo en el que están implicadas diferentes unidades del Ayuntamiento de Madrid, incluida la Dirección General de Inclusión Social. El plan tiene en cuenta las diferentes casuísticas de las poblaciones vulnerables del municipio y las especificidades que requieren en las medidas a implementar, siendo las personas en situación de sinhogarismo uno de los colectivos vulnerables que requieren de protocolos de actuación específicos para garantizar su asistencia y seguridad, especialmente, las personas en situación de calle ante los fenómenos meteorológicos adversos, por lo que el PEMAN integra Protocolos Operativos de Actuación ante Episodios de Altas Temperaturas Extraordinarias (Olas de Calor), ante Episodios de Bajas Temperaturas Extraordinarias y un Plan de Actuación de Inundaciones del Ayuntamiento de Madrid (PAINUMAN). Ante la activación de estos protocolos operativos, se han establecido procedimientos de actuación propios del Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a las Personas Sin Hogar. Se han producido 13 activaciones de dichos procedimientos.

**Juntas Municipales de Distrito** Ante el impacto detectado por la presencia de personas en situación de calle en zonas concretas, tanto a nivel grupal como individual, se han llevado a cabo reuniones de coordinación con los distritos de Centro, Chamartín, Villa de Vallecas y Salamanca para promover una convivencia vecinal adecuada que favorezca un entorno saludable.

**Agencia para el empleo.** El 23 de septiembre se llevó a cabo una reunión desde el Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad con la Gerencia de la Agencia para el Empleo, con el objetivo de iniciar diferentes colaboraciones y actuaciones conjuntas. Se han creado tres grupos de trabajo: Jóvenes, mujeres y Empleo Primero. Este último grupo estará liderado por la Dirección General de Inclusión Social y la Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad.

Está en proceso el inicio de este grupo de trabajo, con el trabajo previo de concreción de objetivos del mismo, perfiles de personas destinatarias y propuestas de colaboración y coordinación. Se llevó a cabo otra reunión en octubre de 2023, para poder concretar los proyectos que desde la Agencia de Empleo se pondrán en marcha con la colaboración de las diferentes Direcciones Generales implicadas.

**Escuela de Formación del Ayuntamiento de Madrid (EFAM).** Se ha coordinado con la EFAM, con sus departamentos de planificación y programación, así como con la escuela virtual para poder organizar la formación ofrecida por el Departamento en materia de sinhogarismo en el año 2023, siendo estas:

- **Primera Respuesta en situaciones de emergencia/urgencia sanitaria con personas en situación de sinhogarismo (20 horas)** – dirigida al personal municipal del Centro de Acogida San Isidro en función de una necesidad planteada por el equipo técnico en la atención a las personas residentes

- **Red Municipal de atención a las personas sin hogar: servicios, recursos y metodologías de intervención (20 horas)** – dirigida a profesionales de los servicios sociales generales y especializados del Ayuntamiento de Madrid, para dar a conocer los procesos de sinhogarismo, recursos y diferentes metodologías en función de cada situación.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
14.1. Participación en las diferentes comisiones del Foro Técnico de Adicciones, para facilitar actuaciones conjuntas de intervención.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N.º de comisiones:2</li> <li>• N.º de reuniones en cada una de ellas:21</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS y SG Adicciones</li> </ul>
14.2. Mantenimiento de convenio con la Empresa y seguimiento Municipal de la Vivienda en el seguimiento “Construyendo Hogar”.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N.º de reunión de seguimiento:0</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS y EMVS</li> </ul>
14.3. Reuniones de seguimiento convenio con Madrid Salud.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N.º de reunión de seguimiento:1</li> <li>• N.º de reuniones de Seguimiento en Comisión de Inclusión Social y Trabajo comunitario:2</li> <li>• N.º de reuniones de Seguimiento de convenio de colaboración para apoyar el proceso de intervención de personas con animales de compañía:3</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AGFyBS y Madrid Salud</li> </ul>
14.3. Coordinación con otras áreas municipales para iniciar líneas de colaboración conjuntas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N.º de coordinaciones y colaboraciones con otras áreas municipales:10</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>

## PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
14.1. Participación en las diferentes comisiones del Foro Técnico de Adicciones, para facilitar actuaciones conjuntas de intervención.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de comisiones</li> <li>N.º de reuniones en cada una de ellas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS y SG Adicciones</li> </ul>
14.2. Mantenimiento de convenio con la Empresa y seguimiento Municipal de la Vivienda en el seguimiento "Construyendo Hogar".	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de reuniones de seguimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS y EMVS</li> </ul>
14.3. Reuniones de seguimiento convenio con Madrid Salud.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de reuniones de seguimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>AGFyBS y Madrid Salud</li> </ul>
14.3. Coordinación con otras áreas municipales para iniciar líneas de colaboración conjuntas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de coordinaciones y colaboraciones con otras áreas municipales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>

## LINEA 15 – CREACIÓN Y MANTENIMIENTO DE ESPACIOS DE COORDINACIÓN Y COLABORACIÓN CON OTRAS ÁREAS DE PROTECCIÓN DE DIFERENTES ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, FACILITANDO ACTUACIONES CONJUNTAS.

### ■ 15.1 CREACIÓN DE ESPACIOS DE COORDINACIÓN DE CASOS Y COLABORACIÓN CON OTRAS ÁREAS DE PROTECCIÓN

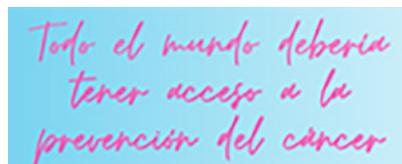
A lo largo de este año se han mantenido espacios de coordinación con recursos de otras Administraciones, creando y manteniendo así un trabajo conjunto que nos está permitiendo ofrecer unas respuestas más adaptadas a las diferentes situaciones detectadas. Estos espacios son:

**PROYECTO CANCERLESS** En mayo de 2022 se inicia la colaboración de la Red Municipal de atención a las personas sin hogar en un proyecto piloto de investigación denominado "CANCERLESS", continuando en el año 2023.

Este proyecto está financiado por fondos europeos y se desarrolla a través de la figura de un "NAVEGADOR DE SALUD", siendo este un profesional que trabaja en el entorno de las personas sin

hogar, desde la información, la gestión y el acompañamiento en los procesos para el acceso a la salud con el fin de detectar y reducir las distintas tipologías de cáncer desde la atención primaria de salud, para favorecer la detección. El objetivo es ayudar a los pacientes en situación de sinhogarismo a orientarse en los sistemas de atención sanitaria y social y a superar los obstáculos que les impiden acceder a los servicios.

En marzo de 2023 tuvo lugar una Jornada para la puesta en común de ambas redes (Personas sin hogar y Salud) de lo detectado en el marco del proyecto, entre los centros de atención primaria y la atención a las personas sin hogar de tres centros de acogida de la Red (San Isidro, Puerta Abierta y Beatriz Galindo) y los Equipos de calle, en cuenta a las dificultades de accesibilidad a la asistencia sanitaria y a los tratamientos, para poder conocer y crear procedimientos conjuntos de actuación.



**Desde la Agencia Madrileña de Atención Social (AMAS) de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social** se ve la necesidad de formar a los profesionales de la Red de atención a mayores para abordar la realidad de nuevos perfiles procedentes de la red de atención a PSH.

El objetivo es visibilizar nuevas realidades, sensibilizar para no estigmatizar y dar a conocer la intervención con personas en situación de sinhogarismo en el ámbito residencial: las problemáticas más frecuentes y proyectos específicos de atención en los centros de la red, destacando las salas de reducción de daños.

La 1ª edición de esta formación se realizó los días 10 y 11 de mayo de 2023 con un total de 40 participantes.

Ha sido una experiencia muy enriquecedora, con muy buena acogida y ha supuesto la oportunidad de establecer puentes para colaboraciones futuras.



**Coordinación Sociosanitaria** – Se trata de un espacio periódico de coordinación con una periodicidad bimensual, en la que participan la Comunidad de Madrid (Dirección General de coordinación sociosanitaria, Emergencias Sociales) y el Ayuntamiento de Madrid (Departamento de Samur Social, Departamento de Convivencia e Integración y Departamento de Prevención del sinhogarismo y atención a las Personas Sin Hogar), que surge en el contexto de la pandemia COVID19 con la finalidad de tener un conocimiento de la situación de contagios y los recursos creados para dar respuesta a la necesidad del momento. Se ha mantenido como un espacio de coordinación en

el que se pone en común informaciones que afectan al ámbito sociosanitario para buscar alternativas, como la creación de un procedimiento para acceder al Documento que acredita el acceso a la asistencia sanitaria con cargo a fondos públicos en la Comunidad de Madrid a ciudadanos extranjeros que viven en la Comunidad de Madrid sin residencia legal en España (DASE) y al Documento de Asistencia Sanitaria para ciudadanos solicitantes de Protección Internacional (DAS-PI), por parte de las personas con más dificultades atendidas por nuestras redes, jornadas de sensibilización, visibilización de necesidades no cubiertas, apoyo ante situaciones determinadas, consulta de procedimientos, entre otras. Durante este año se ha participado en 5 coordinaciones sociosanitarias.

**Coordinación con los Equipos de Calle de Salud Mental de la Comunidad de Madrid.** Desde diversos recursos y programas que conforman la Red Municipal de Prevención y Atención al sinhogarismo se participa en distintos espacios de coordinación para la intervención a desarrollar con las personas alojadas. En este sentido, resulta relevante resaltar la participación de los centros municipales de acogida “La Rosa” y “Puerta Abierta” en las reuniones periódicas de coordinación con el Equipo de Calle de Salud Mental de la Comunidad de Madrid (ECASAM) que se celebran cada mes y en las que se exponen los casos de personas en situación de sinhogarismo y problemas de salud mental que no pueden acceder a los recursos de la red normalizada.

Otra iniciativa similar es la asistencia del Centro Municipal de Acogida “Juan Luis Vives” a las reuniones con el Centro de Salud Mental Vicálvaro que suelen celebrarse cada mes y medio. Con relación a la intervención conjunta del ECASAM con los equipos de “Madrid en Calle” en casos de personas en situación de calle con problemática de salud mental, se destaca de la actividad asistencial realizada en calle la valoración psiquiátrica con el apoyo del traslado forzoso como actuación previa en situaciones de no conciencia de enfermedad o la gestión del traslado forzoso como actuación sanitaria urgente ante la falta de seguimiento del tratamiento.

**Secretaría General de Instituciones Penitenciarias** – Esta coordinación está enmarcada, a través del Convenio entre la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias y el Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad (Departamento de SAMUR Social y Departamento de Prevención del sinhogarismo y atención a las personas sin hogar), para el cumplimiento de las penas en beneficio a la comunidad, mediante la prestación por parte de las personas penadas de determinadas actividades de utilidad pública. Entre las plazas ofertadas desde de la Red Municipal de atención a las personas sin hogar, se ponen a disposición los cinco centros de acogida: La Rosa, San Isidro, Puerta Abierta, Juan Luis Vives y Beatriz Galindo. Este convenio es una oportunidad de sensibilización por ambas redes. En este año se ha mantenido una reunión de seguimiento.

### **Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030**

Desde el Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas sin Hogar, se han participado en los siguientes grupos de trabajo:

En el **proyecto piloto para la realización de recuentos nocturnos** de personas sin hogar en diversas ciudades a través de una metodología común. Desde Madrid no se participará con esta

metodología, pero se participó en las reuniones que se llevaron a cabo con este objetivo para exponer la experiencia y hacer aportaciones al respecto. Se han mantenido tres reuniones en este proyecto.

### Estrategia Nacional para la lucha contra el sinhogarismo en España 2023-2030

El día 30 de junio de 2023 se presenta la Estrategia Nacional para la lucha contra el sinhogarismo en España 2023-2030 que responde al compromiso del Gobierno de impulsar políticas que mejoren la situación de las personas sin hogar y cuyo objetivo es reforzar la colaboración necesaria entre todos los actores clave para conseguir al máximo abordar las situaciones de exclusión residencial y erradicar el sinhogarismo de calle en España en el año 2030, como la principal meta que se persigue. Desde el Departamento se ha contribuido en el proceso de elaboración de la Estrategia, desde el diagnóstico de situación hasta el contraste y la validación del documento final, participando en cuatro jornadas multiactor. Se han acudido a dos reuniones.

### Estrategia Estatal de desinstitucionalización para una buena vida en la comunidad

La Estrategia estatal de desinstitucionalización para una buena vida en la comunidad es una iniciativa participativa liderada por el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, que propondrá medidas para mejorar los sistemas de apoyo y cuidado a las personas que viven situaciones de vulnerabilidad y exclusión.

La Estrategia se pondrá en marcha entre los años 2024 y 2030 y supondrá pasar del modelo de cuidados basado en la atención asistencial de personas en instituciones a un modelo de atención comunitaria y personalizada que ponga en el centro los derechos y el proyecto de vida de cada persona.

La Estrategia se dirige especialmente a cuatro grupos de población diversos que comparten la característica de necesitar apoyos: personas mayores; personas con discapacidad; niños y niñas y adolescentes en situación de riesgo o desamparo y personas jóvenes extuteladas; y personas en situación de sinhogarismo.

Desde el departamento se ha participado en todas las reuniones, hasta el momento cinco que ha habido aportando la experiencia y conocimiento en relación con las personas en situación de sin hogar.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
15.1. Creación de espacios de coordinación de casos y trabajo técnico otras áreas de protección y Administraciones públicas para visibilizar las necesidades de atención e intervención con personas en situación de sinhogarismo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de espacios de coordinación técnica:8</li> <li>N.º de reuniones en estos espacios de coordinación: 32</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>

## PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
15.1. Creación de espacios de coordinación de casos con y trabajo técnico otras áreas de protección y Administraciones públicas para visibilizar las necesidades de atención e intervención con personas en situación de sinhogarismo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º espacios de coordinación técnica</li> <li>N.º total de reuniones en estos espacios de coordinación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>

## LINEA 16 – IMPLEMENTACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LOS EQUIPOS DE COORDINACIÓN DE INCLUSIÓN (ECCI) Y DE SEGUIMIENTO (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

Este año 2023 se ha identificado como el año de acercamiento de las redes de atención a personas sin hogar y los centros de servicios sociales. Desde el Departamento se realizó una recogida de las dificultades en la coordinación que partían de un desconocimiento de trabajo de ambos servicios.

Tras la reunión con las Jefaturas de Departamento de los Servicios Sociales de los 21 distritos por parte de la Directora General de Inclusión y la Jefa de Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas sin Hogar, se comenzó con una agenda de visitas que sirviera de acercamiento con varios objetivos:

- Favorecer el conocimiento por parte de los equipos de trabajo de los centros de servicios sociales, de los diferentes recursos y servicios que atienden a personas en situación de sinhogarismo. El objetivo fundamental era visibilizar los cambios tras la separación con el Departamento de Samur Social y Emergencia Social.
- Facilitar conocimiento de la realidad del sinhogarismo en cada uno de los distritos. Se les informa de las personas que se encuentran en situación de calle en su distrito, actualizando esos informes de manera mensual.
- Fomentar la mejora en la coordinación entre ambas redes. A todas las reuniones en los distritos han acudido los profesionales del servicio “Madrid en calle” que intervienen en su distrito, junto a los coordinadores de los recursos que se encuentran en su zona.



Reunión en el distrito de San Blas. Centro de servicios sociales Torre Arias

Se ha acudido a un total de 19 distritos y se han realizado 26 reuniones, a las que han asistido 422 profesionales de los equipos de servicios sociales y 142 de la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar.

Desde el Equipo del Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas sin hogar y desde los equipos de Servicios Sociales se ha considerado clave y necesario este acercamiento, para continuar con la planificación de los Equipos de coordinación de casos de inclusión. A pesar de que no están implementados, desde algunos equipos de servicios sociales de los distritos han verbalizado la necesidad de poner en marcha los mismos con el objetivo de mejorar la respuesta y la intervención con las personas con mayor vulnerabilidad.

Está pendiente la elaboración del protocolo de los Equipos de Coordinación de Casos de inclusión social (ECCI) y de Seguimiento Intensivo (ESI), pero podrá ser de utilidad toda la información recogida en las diferentes actas de estas reuniones previas, donde se han definido las dificultades, propuestas y necesidades de coordinación.

La planificación de la puesta en marcha de los equipos de coordinación de casos de inclusión y de Seguimiento de Casos Intensivo, están a la espera de la actualización del Plan Estratégico del Nuevo Modelo de Servicios Sociales (2023-2026).

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
16.1. Elaboración del Protocolo de los Equipos de Coordinación de Casos de Inclusión Social. (ECC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración del Protocolo NO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGSSSyES y DGIS</li> </ul>
16.2. Elaboración del protocolo de los Equipos de Seguimiento Intensivo (ESI)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración del Protocolo NO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGSSSyES y DGIS</li> </ul>

## PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
16.1. Elaboración del Protocolo de los Equipos de Coordinación de Casos de Inclusión Social. (ECC)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaboración del Protocolo (SI/ NO)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• DGSSSyES y DGIS</li></ul>
16.2. Elaboración del protocolo de los Equipos de Seguimiento Intensivo (ESI)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaboración del Protocolo (SI/ NO)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• DGSSSyES y DGIS</li></ul>



## 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 consolidar 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 bajo una visión de ejercicio de los derechos de la ciudadanía y autonomía..

### 5 Objetivo específico:

Adaptar los espacios de los centros y programas existentes

## LINEA 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

### ■ 17.1 SE REALIZARÁN ESTUDIOS TÉCNICOS PARA LA TRANSFORMACIÓN DE CENTROS DE ACOGIDA

El Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas sin Hogar ha participado en el grupo de trabajo de “Transformación de alojamientos colectivos”. Se trata Proyecto financiado por el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 a través de la subvención concedida para la realización de proyectos de innovación en materia de prevención de la institucionalización y la desinstitucionalización en el marco del plan de Recuperación, transformación y resiliencia, con cargo a los fondos Next Generation UE, dirigido por Hogar Sí y Provienda.

El objetivo de este grupo de trabajo es identificar aprendizajes, reflexionar y producir orientaciones para la transformación de la atención en los alojamientos colectivos dirigidos a las personas en situación de sinhogarismo que faciliten la transición a un modelo que fomente la autonomía de las personas, con un enfoque de desinstitucionalización y de orientación comunitaria.

Se han llevado a cabo 3 reuniones cuyos participantes han sido personal técnico de las Administraciones Públicas responsables de los servicios de atención (Comunidades Autónomas y Entidades Locales), personal directivo (directores o gerentes) de centros o servicios de atención a las personas en situación de sinhogarismo y personal técnico de intervención de estos centros o servicios. En concreto, dichos participantes, en el ámbito de las Entidades Locales han sido: Ayuntamientos de Avilés, Barcelona, Cartagena, Madrid, Murcia, Gijón, Sevilla, Concell de Mallorca.

En el ámbito autonómico, las Comunidades Autónomas participantes han sido la Junta de Anda-

Lucía, el Principado de Asturias, la Región de Murcia y la Comunidad de Madrid.

El contenido de las reuniones ha sido:

- Primera reunión, para un análisis inicial del punto de partida en los alojamientos colectivos e identificación de las barreras para su transformación.
- La segunda reunión del grupo consistió en un diálogo en torno a la infraestructura física de los alojamientos colectivos y su transformación.
- La tercera reunión del grupo se centró en la gestión y organización del centro, así como su sistema de evaluación, como elementos clave para la transformación hacia una atención que fomente la autonomía de la persona. En esta sesión, además, se contó con la participación de una persona externa al proyecto para presentar una experiencia de transformación de centros en un ámbito distinto al sinhogarismo (Fundación Intras, recursos de atención especializada a enfermos mentales de la Junta de Castilla y León)

## ■ 17.2. SE VALORARÁN REESTRUCTURACIONES DE ESPACIOS EN LOS CENTROS DE ACOGIDA PARA GENERAR ESPACIOS MÁS INDIVIDUALIZADOS Y ADAPTADOS A SUS NECESIDADES

Desde el Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a las personas sin Hogar se valorarán, junto a los Directores y equipos de los recursos, las reestructuraciones en los centros que faciliten espacios adecuados y adaptados a las necesidades de las personas a las que atendemos.

**El Centro Municipal de Acogida San Isidro** se ha enmarcado en el proceso continuo de mejora de espacios para una óptima prestación de servicios a las personas acogidas.

Se están valorando las siguientes reestructuraciones:

- Ampliación de la zona de habitaciones, incorporando entre dos y tres habitaciones individuales con baño, que hasta ahora forman parte de la zona que ocupa el proyecto de las Hijas de la Caridad. El objetivo es ampliar el número de habitaciones individuales, en esta ocasión con baño propio, para dar respuesta a situaciones que lo requieran, por ejemplo, aislamientos por temas sanitarios.
- Se está valorando la posibilidad de crear una nueva sala de reducción del daño, para mejorar y ampliar espacios, ofreciendo la posibilidad que haya dos salas distintas para hombres y mujeres.
- Creación de una zona de atención individual del equipo sanitario con el objetivo de ofrecer un espacio más personal e íntimo.
- Creación de un espacio de atención de equipo técnico más cercano y amable, reorganizando despachos individuales para convertirlos en zonas de atención y creación de espacios de trabajo multifuncionales.
- Disposición de un mayor número de espacios de lectura, descanso en la zona de habitaciones de hombres.
- En colaboración con el proyecto de Alcaldía de Aprendizaje y Servicio (APS) se ha planifica-

do la instalación de un jardín vertical en uno de los muros del patio interior y valorado otro en la parte techada del Centro.

**El Centro Municipal de Acogida La Rosa** están valorando las siguientes necesidades:

- Una consigna más grande.
- Buscar alternativas a las literas por las dificultades que genera la atención a las personas con necesidades asistenciales y dificultades de movilidad.
- Instalación de una pérgola exterior para facilitar la permanencia de personas que hacen uso de la Sala de Reducción de Daño en verano e invierno.

**El Centro Municipal de Acogida Puerta Abierta** están valorando las siguientes necesidades.

- Instalar unos cobertizos para tapar los contenedores de basura ya que por normativa no pueden estar sin cubrir y al exterior.
- Adaptación de baños de la planta baja.
- Mejoras en la instalación del agua caliente del centro, evitando así incidencias.
- Mejora en los accesos al centro.

**El Centro Municipal de Acogida Beatriz Galindo** en colaboración con el proyecto de Alcaldía de Aprendizaje y Servicio (APS) se ha valorado:

- La instalación de un jardín vertical en el muro principal de acceso al edificio.
- Ampliación de consigna para poder proteger los enseres de las mujeres acogidas.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
17.1. Se realizarán estudios técnicos para la transformación de centros de acogida, con el objetivo de adaptar las infraestructuras a un modelo de acompañamiento más individualizado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio realizado. NO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>
17.2. Se valorarán reestructuraciones de espacios en los centros de acogida para generar espacios más individualizados y adaptados a sus necesidades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N.º de propuestas de reestructuración valoradas:15</li> <li>• Porcentaje de centros de acogida en los que se ha realizado alguna valoración: 80%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>

## PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
17.1. Se realizarán estudios técnicos para la transformación de centros de acogida, con el objetivo de adaptar las infraestructuras a un modelo de acompañamiento más individualizado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudio realizado. (SI/NO)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>
17.2. Se valorarán reestructuraciones de espacios en los centros de acogida para generar espacios más individualizados y adaptados a sus necesidades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de propuestas de reestructuración valoradas.</li> <li>Porcentaje de centros de acogida en los que se ha realizado alguna valoración.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>

## LINEA 18 – REALIZACIÓN DE LAS OBRAS O ADAPTACIONES NECESARIAS CON EL FIN DE CREAR ESPACIOS QUE FACILITEN UNA INTERVENCIÓN MÁS PERSONALIZADA Y ADECUADA.

### ■ 18.1 SE REALIZARÁN LAS OBRAS NECESARIAS PARA MEJORAR LOS ESPACIOS

A finales del mes de octubre de 2023 se han iniciado las obras en el Centro de Acogida Puerta Abierta, cuyo seguimiento dependerá del Departamento de Servicios técnicos de la Junta de Latina.

Dentro de su objeto, estará incluida la mejora en los accesos al centro de acogida, reparación de grifería, adaptación y accesibilidad de baños e instalación de ventilación de algunas salas.

### ■ 18. 2 SE LLEVARÁN A CABO LAS ADAPTACIONES DE LOS ESPACIO EN LOS DIFERENTES CENTROS, PARA FACILITAR UNA INTERVENCIÓN MÁS PERSONALIZADA Y ADECUADA

En el Centro de Acogida San Isidro durante los últimos meses se han realizado algunas pequeñas obras y adaptaciones de espacios con el objetivo de mejorar los servicios y la atención a las personas acogidas:

- “**ESPACIO MUJER**”, una de las antiguas salas de TV se ha reconvertido en un espacio para las mujeres del centro con un proyecto de autogestión y actividades que ha tenido muy buena acogida.

- **La zona de dormitorios de mujer** que está en plena transformación con la creación de dos habitaciones individuales más, y la creación de dos espacios multifuncionales uno por planta. Dichos espacios serán de uso para las mujeres de la zona, está prevista la instalación de una zona de lectura y otra de planchado.  
Este espacio físico también ha dado la oportunidad de crear un espacio de encuentro de las profesionales del centro con las usuarias. Hay establecidos encuentros quincenales para ir avanzando en la organización de espacios, preparación conjunta de actividades, creación de proyectos de apoyo mutuo.
- **Zona de personas acogidas con necesidades sanitarias especiales**, durante este periodo las habitaciones ubicadas en la zona de hall se han reconvertido en dos dormitorios destinados a hombres que presentan problemáticas de salud que requieren especial atención por parte del equipo sanitario del centro.
- **Instalación de scanner**, con el objetivo de mejorar la seguridad en el centro para todas las personas acogidas y también para el personal.
- **En colaboración con las Unidades Distritales de Moncloa** se han realizado dos acciones de mejora del patio del centro:
  - Instalación de huerto con plantas aromáticas
  - Decoración de maceteros exteriores



En el **Centro Municipal de Acogida Puerta abierta** se han realizado las siguientes adaptaciones:

- **Sala polivalente**: sala instalada en la entrada a pasillo de profesionales. Se ha adaptado la sala para que se pueda realizar una mejor acogida a la persona usuaria dotando al espacio de mayor confort y para facilitar la intimidad a la persona. La sala también sirve para realizar entrevistas con las personas usuarias y que se sientan más cómodas, facilitando así mayor vínculo y flexibilidad.
- **Sala zona de reposo y oxigenoterapia**: instalada en la entrada al centro para personas que necesitan ponerse oxígeno durante el día y/o reposo pautado por el equipo de enfermería.
- **Cambio consigna residentes y lavandería**: se ha procedido a añadir al espacio de lavandería del centro un espacio para la ropa del ropero con el fin que la persona usuaria en caso de necesitar ropa y no disponer de medios económicos, pueda utilizarlo. Para ello, se ha instalado un probador. Respecto a la consigna, se ha trasladado de lugar dejando el espacio amplio para que pueda organizarse las pertenencias de los residentes.
- **Zona exterior**: se ha reforzado el mantenimiento y cuidado de la zona exterior.
- **Hall de entrada**: se ha decorado la columna, se ha realizado la instalación de nuevas cortinas y se ha habilitado un corcho para información para residentes.



Actuación	Indicadores	Órgano responsable
18.1. Se realizarán las obras necesarias para mejorar espacios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de obras realizadas: 1 obra en ejecución.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>
18.2. Se llevarán a cabo las adaptaciones de los espacios en los diferentes centros, para facilitar una intervención más personalizada y adecuada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de adaptaciones realizadas:10</li> <li>Porcentaje de centros en los que se ha hecho alguna reestructuración: 40%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>

### PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
18.1. Se realizarán las obras necesarias para mejorar espacios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de obras realizadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>
18.2. Se llevarán a cabo las adaptaciones de los espacios en los diferentes centros, para facilitar una intervención más personalizada y adecuada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de adaptaciones realizadas.</li> <li>Porcentaje de centros en los que se ha hecho alguna reestructuración.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>

## LINEA 19 – FOMENTO DE LA MEJORA DE ESPACIOS EN PROGRAMAS DE LA RED NO INSTITUCIONALIZADOS (HOSPEDAJES O ALOJAMIENTOS COMPARTIDOS) CON EL FIN DE PROPORCIONAR AUTONOMÍA.

### ■ 19.1 VALORACIÓN DE LOS ALOJAMIENTOS DA RED, DE LOS PROGRAMAS NO INSTITUCIONALIZADOS, TENIENDO EN CUENTA ESPACIOS QUE FOMENTEN LA AUTONOMÍA

Los espacios ofrecidos a las personas sin hogar en centros y programas se han ido adaptando a las diferentes realidades de las personas a las que atendemos. De esta manera se han producido modificaciones y reestructuraciones en dichos espacios con el fin de mejorar la autonomía de los residentes.

Se han realizado valoraciones de los siguientes alojamientos por parte del Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a las Personas sin Hogar:

- Pensiones del programa “No Second Night”.
- Pensiones y pisos del programa “A Tiempo”.
- Pensiones del servicio “Madrid en Calle” como apoyo a la intervención de los equipos de calle.
- Pensión del Centro de Acogida “Beatriz Galindo”.
- Pensiones y pisos del Centro de acogida San Isidro.

En su mayoría, estos alojamientos cuentan con baños compartidos cada 2/3 personas y habitaciones compartidas entre 2/3 personas, existiendo en algunos casos habitaciones individuales.

En cuanto a los recursos para lavar y cocinar de una forma autónoma, los pisos cuentan con todos los medios necesarios. En el caso de las pensiones, en algunas se cuenta con todos los recursos necesarios para ser autónomos. En otros espacios, como el caso del programa “A Tiempo” se cuenta con servicio de catering y se hace uso de lavandería del barrio para el lavado de ropa, de forma que se trabaja la vinculación con el entorno y el uso de los recursos del barrio.



Espacio común en pensión del programa NSN

Con respecto a los espacios comunes, la mayoría de los alojamientos, sean pensiones o pisos, cuentan con espacios comunes donde se realizan vínculos y encuentros entre los residentes.

En el caso de los alojamientos adscritos a algún centro de acogida, los residentes, además, pueden hacer uso de los servicios del centro, como la lavandería o comedor en caso de necesitarlo.

### ■ 19.2 SE TENDRÁ EN CUENTA ESTOS CRITERIOS EN LOS NUEVOS CONTRATOS PENDIENTES DE LICITACIÓN, FAVORECIENDO ESPACIOS ADECUADOS EN FUNCIÓN DEL PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS

Teniendo en cuenta esta valoración y criterios, se ha valorado desde el Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas sin Hogar la implementación de importantes modificaciones en el nuevo contrato de Housing Led, que se iniciará en el mes de marzo del año 2024. Se contarán con espacios más adecuados y de autonomía para dar respuestas a las necesidades detectadas por los equipos de calle y de los diferentes centros de acogida, mejorando así la intervención y la autonomía de las personas destinatarias del servicio.

### ■ 19.3 SEGUIMIENTO Y SUPERVISIÓN DESDE EL DEPARTAMENTO, DE LA ADECUACIÓN DE LOS ESPACIOS EN LOS DIFERENTES PROGRAMAS CON LAS ENTIDADES ADJUDICATARIAS

Al inicio de contrato del Servicio de “Madrid en calle” se realizaron visitas de las pensiones para comprobar que estas plazas reunían las características óptimas en relación con el espacio, baños y aseos, espacio común, lugar para cocinar y lavar. Desde este Servicio se está valorando otras plazas de pensión que se adecuen más a las necesidades de las personas atendidas.

Igualmente, se realizó con el programa “A Tiempo”, las visitas a los recursos de alojamiento a lo largo de la puesta en marcha y primeros meses.

Se ha visitado la Pensión del Distrito de Usera del programa No Second Night.

Se han puesto en marcha nuevas pensiones de Beatriz Galindo, a la que se ha denominado “Galindas”.

Con respecto a los alojamientos del programa Housing Led se está estudiando un cambio en la oferta de alojamiento, de cara a favorecer los procesos de autonomía.



Pensión  
Programa NSN

Pensión “Las  
Galindas”

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
19.1. Valoración de los alojamientos de la Red, en los Programas No institucionalizados, teniendo en cuenta espacios que fomenten la autonomía.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoraciones realizadas en los contratos existentes: 5 programas valorados. ( No second Night, A Tiempo, Proyecto Las Galindas, Pensiones del Centro de Acogida San Isidro, Pensiones de equipos de Calle)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>
19.2. 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propuestas de mejora en los nuevos contratos: 1 contrato de Housing Led.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>
19.3. 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"> <li>• N.º de visitas realizadas: 17</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>

### PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
19.1. Valoración de los alojamientos de la Red, en los Programas No institucionalizados, teniendo en cuenta espacios que fomenten la autonomía.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N.º Programas valorados</li> <li>• N.º de Programas que no cuentan con estos espacios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>
19.2. 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propuestas de mejora en los nuevos contratos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>
19.3. 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"> <li>• N.º de visitas realizadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>

## 6 Objetivo específico:

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

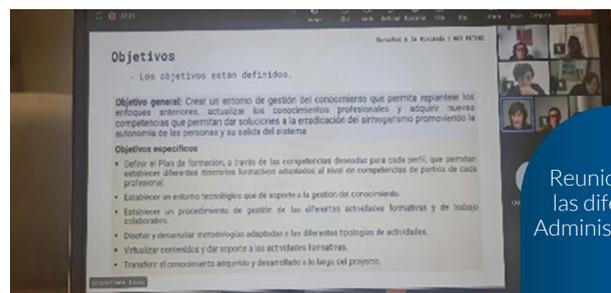
### LINEA 20 – CREACIÓN DE PROPUESTAS DE RECICLAJE, FORMACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS PROFESIONALES TÉCNICOS/AS ASIGNADOS/AS AL TRABAJO CON PERSONAS EN SITUACIÓN DE SINHOGARISMO, INCORPORANDO METODOLOGÍAS DE INTERVENCIÓN QUE FAVOREZCAN LOS PROCESOS DE VINCULACIÓN, RECUPERACIÓN Y AUTONOMÍA

#### ■ 20.1 SE REALIZARÁ UN PILOTAJE DE ACOMPAÑAMIENTO CON EL OBJETIVO DE ADAPTAR LA METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONAS Y EN LA RECUPERACIÓN

El Equipo técnico del Departamento de Prevención de Sinhogarismo y Atención a Personas sin Hogar ha participado en diferentes grupos de trabajo orientados en favorecer y mejorar las metodologías de intervención con las personas en situación de sinhogarismo. Estos grupos son:

- **“Grupo Ad hoc Necesidades Formativas”**. Este grupo se encuentra enmarcado en el proyecto financiado por el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 a través de la subvención concedida para la realización de proyectos de innovación en materia de prevención de la institucionalización y la desinstitucionalización en el marco del plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, con cargo a los Fondos Next Generation UE dirigido por Hogar Sí y Provivienda.

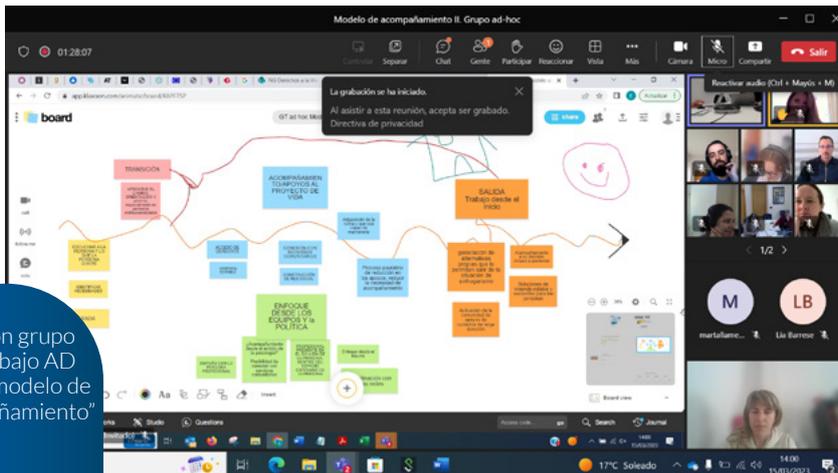
Se ha reunido en dos ocasiones con el objetivo de identificar las necesidades de formación de los profesionales que están trabajando en los distintos recursos, proyectos o programas de atención a las personas en situación de grave exclusión. La idea se centra en, una vez identificadas las necesidades, generar un aula virtual de formación continua. El trabajo en grupo se cerró en el mes de marzo y se está a la espera de la presentación por parte de la entidad que pilota el proyecto del aula virtual para poder revisarla y poner en marcha parte de sus conclusiones.



Reuniones con las diferentes Administraciones

- **Grupo de Trabajo AD HOC “Modelo de acompañamiento”** Se trata de una actuación dirigida a generar un espacio de diálogo y reflexión conjunto en torno al modelo de acompañamiento desarrollado en los Proyectos de Derechos a la Vivienda y Hay Futuro financiados por el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, a través de fondos europeos Next Generation. Este grupo

*ad hoc* se ha desarrollado en dos sesiones llevadas a cabo el 23 de enero y 15 de marzo de 2023 en las que han participado agentes sociales de los Servicios Sociales especializados en materia de sinhogarismo de los diferentes territorios a nivel nacional donde se están llevando a cabo dichos Programas (Ayuntamiento de Avilés, Ayuntamiento de Gijón, Ayuntamiento de Murcia, Ayuntamiento de Cartagena, Instituto Mallorquín de SSSS, Ayuntamiento de Barcelona y Junta de Andalucía).



\*sesión grupo de trabajo AD HOC "modelo de acompañamiento"

El trabajo realizado en este grupo se ha centrado en el análisis de los principios básicos del modelo de acompañamiento y las fases del mismo.

- Se ha comenzado un proyecto piloto a través de la **Intervención Asistida con animales** con la colaboración de la Fundación Canis Majoris.

Se ha comenzado el proyecto en dos centros de acogida (Puerta Abierta y Beatriz Galindo). El objetivo es trabajar la soledad no deseada a través de un taller de elaboración de juguetes para animales, poniendo el foco no solo en la elaboración de éstos sino que se interactuará con los animales en todo el proceso.

Además, se está estudiando la posibilidad de incorporar la intervención asistida con animales en el ámbito de la intervención con personas en situación de calle. Se han mantenido varias reuniones no solo con la Fundación Canis Majoris, sino con el Centro de Protección Animal, para realizar la propuesta de trabajo en esta línea.

En relación con la intervención asistida con animales en el Centro de Acogida San Isidro se lleva a cabo el taller "Enséñame a ladrar".

Este taller surge de la colaboración puntual que se estaba llevando a cabo con un educador canino y educador social a través de la entidad de animales ANIMAL NATURE. Visto el éxito en la participación, se ha comenzado a realizar el taller semanalmente. El objetivo es ofrecer un entrenamiento canino básico utilizando este espacio para trabajar habili-



Taller "Enséñame a ladrar"

dades sociales, psicomotricidad y memoria de forma transversal. Así mismo se sensibiliza dando un paseo con los perros que están en adopción para que socialicen a darles visibilidad de cara a posibles adopciones.

## ■ 20.2 ACCIONES FORMATIVAS CON EL PERSONAL TÉCNICO QUE INTERVIENE DIRECTAMENTE EN LOS RECURSOS DE LA RED DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS SIN HOGAR, ADAPTANDO LA INTERVENCIÓN EN UN MODELO CENTRADO EN LA PERSONA

Con el objetivo de dar respuesta al objetivo de adaptar el funcionamiento de los centros, programas y de las metodologías de intervención, se han desarrollado a lo largo del año 2023 diversas formaciones generales para todos los recursos de la Red Municipal:

**Jornada “Modelo Centrado en la persona”.** Esta jornada formativa celebrada en marzo estaba dirigida a los equipos técnicos de la Red municipal de atención a las personas sin hogar, cuyo objetivo es la reflexión de la práctica profesional para integrar en la metodología de intervención las necesidades de cada persona teniendo siempre en cuenta el modelo que pone en el centro a la persona. De los recursos de la Red municipal acudieron 46 profesionales de todos los centros y programas. En la Jornada se realizaron dos mesas donde se trató el tema de Inclusión Social y la atención centrada en la persona como reto de futuro y otra mesa en la que se trató la experiencia de otros modelos de atención en la propia Red Municipal.



Imagen de la Jornada “Modelo centrado en la Persona”

**Formación “Delitos de odio”.** Una vez detectada la necesidad en los equipos de intervención de los recursos de la Red, en lo referente a la detección y actuación ante determinadas situaciones identificadas como delito de odio hacia las personas en situación de sinhogarismo y cómo actuar



Cartel de P.M. contra delitos de odio

ante las mismas, se organiza una formación junto con la Unidad de Diversidad y Delitos de Odio de la Policía Municipal. Llevándose a cabo dos sesiones en turno de mañana y dos sesiones en turno de tarde en el salón de actos del Centro de Acogida San Isidro, con un total de 104 asistentes de todos los recursos, ofreciendo la posibilidad de poder realizar sesiones específicas en cada recurso con profesionales y residentes.

**Actualización de los recursos de la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar y puesta en marcha de la Estrategia Municipal de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas sin Hogar.** Con el objetivo de dar a conocer todos los cambios y nuevos recursos a los profesionales de la Red Municipal

de Atención a Personas y la implementación de la Estrategia Dignitas, se realiza desde el Departamento 5 convocatorias en diferentes horarios. Una de ellas con el equipo de trabajo del Centro de Acogida San Isidro. En el resto de convocatorias se incorporaron todos los profesionales de la Red de atención a Personas Sin Hogar. En estas 5 convocatorias acudieron aproximadamente 260 personas. Con el objetivo de dar a conocer los cambios y dificultades se ha planificado convocar estas reuniones de manera anual con el objetivo de implicar a los equipos en el cambio que se está realizando, recogiendo propuestas y mejoras técnicas, en el acercamiento a las personas en situación de sinhogarismo.

Otras formaciones dirigidas a los equipos de los centros y programas desarrolladas en este año han sido:

**Primera Respuesta a situaciones de emergencia/urgencia sanitaria con personas en situación de sinhogarismo.** Formación a través de la EFAM (Escuela de Formación del Ayuntamiento de Madrid), impartida por profesionales del SAMUR PC y dirigida al personal municipal del centro de acogida "San Isidro".



Formación "Primera Respuesta" en aula de la base 16 SAMUR PC

Este curso surge de la necesidad de conocer cómo actuar ante diferentes situaciones que se dan en un centro de la atención a las personas sin hogar, siendo el objetivo de la formación el conocer y ofrecer una primera respuesta ante situaciones de emergencia/urgencia a personas en situación de sinhogarismo hasta que lleguen los servicios médicos. Este año ha tenido lugar la primera edición, de 20 horas de duración repartida en 4 sesiones, en la que se han tratado los siguientes contenidos: aspectos teóricos de la intervención, conocer e identificar diferentes patologías en el marco de la emergencia y urgencia, la práctica de la Reanimación Cardiopulmonar (RCP) y del Desfibrilador Externo Automático (DEA), y aspectos psicológicos de la intervención. Han participado 17 alumnos.

### ■ 20.3 INCORPORAR EN LOS CONTRATOS PROGRAMAS DE SUPERVISIÓN Y ACCIONES FORMATIVAS ESPECÍFICAS

En el marco del proceso de separación de las competencias en materia de emergencia social y de las personas sin hogar, el 1 de diciembre de 2022 se pone en marcha el nuevo contrato de Madrid en Calle que supone completar el proceso de reestructuración del Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a las Personas Sin Hogar tras la reasignación de competencias. El Servicio Madrid en Calle incluye los Equipos de Calle y la Puerta Única de Entrada a la Red municipal de Atención a las Personas Sin Hogar.

Este nuevo contrato supone un cambio importante en la estructura de los equipos, así como de la metodología de intervención centrandó aún más la respuesta en la calidad y la adecuación de la atención a las personas atendidas.

Debido a la dificultad del trabajo que los equipos realizan y de las situaciones de las personas a las que atienden, se incorpora en este contrato un espacio de supervisión.

El objetivo que se persigue es la creación de un espacio de supervisión profesional externo que permita a estos profesionales el desarrollo de sus competencias y habilidades profesionales, favorecedoras de una mejora de su marco de desempeño profesional, abordando la generación de escenarios favorecedoras de la reconducción de los conflictos, así como mecanismo de elaboración de estrategias de autocuidado para los mismos profesionales involucrados.

Los grupos serán de 15 participantes máximo y serán estables. Se realizarán 4 sesiones de 2,5 horas cada una. El inicio de este espacio se replicará en el resto de servicios, centros y programas cuando se valore el impacto y la evaluación de la implantación del mismo.

Por otro lado, cada uno de los recursos de la Red ha ido desarrollando diferentes formaciones entre sus equipos técnicos en función de las necesidades detectadas, en las siguientes materias:

- Extranjería: asilo y refugio, Ley de extranjería.
- Gestión del estrés y resolución de conflictos.
- Detección de situaciones de riesgo.



Formación equipo Housing First



Formación equipo de Beatriz Galindo

- Violencia de género.
- Adicciones y violencia de género.
- Cannabis y jóvenes.
- Estrategias de intervención desde una perspectiva de trauma con jóvenes.
- Intervención en situaciones de crisis.
- Soledad no deseada.
- Claves para el autoconocimiento y el desarrollo personal.
- Reducción del daño.
- Estrategias y manejo ante situaciones de salud mental.
- Exclusión social y salud mental.
- Técnicas de primeros auxilios.
- Intervención grupal en los procesos de recuperación.
- Apoyo en la convivencia.
- Factores de protección en procesos de acceso a la vivienda.
- Modelos Housing First y Housing Led.
- Dependencia.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
20.1. 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pilotaje realizado. NO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>
20.2. Se replicarán acciones formativas con el personal técnico que interviene directamente en los recursos de la Red de Atención a Personas sin Hogar, adaptándolo la intervención en un modelo centrado en la persona.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N.º de acciones formativas realizadas:9</li> <li>• N.º de profesionales que la han realizado:427</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>
20.3. Incorporar en los contratos programas de supervisión y acciones formativas específicas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Programa que cuentan con supervisión específica para sus profesionales.</li> <li>• N.º de acciones formativas realizadas específicas para los profesionales de cada recurso: 11</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>

## PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
20.1. 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pilotaje realizado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>
20.2. Se replicarán acciones formativas con el personal técnico que interviene directamente en los recursos de la Red de Atención a Personas sin Hogar, adaptándolo la intervención en un modelo centrado en la persona.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N.º de acciones formativas realizadas.</li> <li>• N.º de profesionales que la han realizado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>
20.3. Incorporar en los contratos programas de supervisión y acciones formativas específicas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N.º de Programas y centros que cuentan con supervisión específica para sus profesionales.</li> <li>• N.º de acciones formativas específicas para sus profesionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>

## LINEA 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

### ■ 21.1 VALORACIÓN DE LA NORMATIVA Y FUNCIONAMIENTO EXISTENTE EN LOS CENTROS DE ACOGIDA Y PROGRAMAS

Se ha evaluado la normativa de funcionamiento de cada recurso de la red, realizando una valoración y puesta en común de las situaciones de cada recurso y las necesidades en cuanto a la misma.

Se ha acordado llevar a cabo un procedimiento común que sirva de base para toda la red de atención a personas sin hogar, teniendo siempre en cuenta la flexibilidad de la intervención y las particularidades de cada recurso, para llegar al objetivo y finalidad de la recuperación y rehabilitación de la persona.

En este sentido se han detectado las siguientes necesidades:

- Normativa de sanciones e infracciones: establecer un procedimiento común.
- Procedimientos intercentros, en el que se refleje la necesidad de cambio de recurso de una persona que no está logrando un avance por precisar de otro tipo de recurso, generando una coordinación entre equipo emisor y receptor y la participación de la persona en todo momento.
- Consensuar los profesionales de referencia de cada caso.
- Procedimiento de actuación cuando una persona sale de algún recurso de alojamiento de la red municipal ya sea de forma voluntaria o por una sanción muy grave.
- Unificar la documentación de protección de datos para toda la Red.
- Procedimientos de cómo actuar ante situaciones de violencia de género y otras violencias hacia las mujeres.

### ■ 21.2 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.

En febrero de 2023 se crea una Comisión técnica, con la participación de 14 profesionales provenientes de cada uno de los recursos de la Red Municipal de atención a las personas sin hogar (centros de acogida, programas de alojamiento, servicio Madrid en calle y el Departamento de prevención del sinhogarismo y atención a las personas sin hogar).

Esta Comisión se reúne de forma mensual y el objetivo que persigue es generar un espacio de revisión de normativa interna de los recursos de la Red para lograr la adaptación del régimen de funcionamiento de los centros y programas y de las metodologías de intervención.

### ■ 21.3 CREACIÓN DE UN DOCUMENTO TÉCNICO DE CRITERIOS COMUNES DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS RECURSOS, TENIENDO EN CUENTA LAS ESPECIFICIDADES DE CADA RECURSO.

Uno de los documentos con criterios comunes que se ha creado y puesto en marcha en los recursos de la Red es el procedimiento de intercentros.

Esta actuación contempla la posibilidad de ofrecer y proponer a las personas cambio de recursos en la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar, que mejor se adapte a su proceso de mejora y recuperación y que la persona usuaria se vea motivada en realizar este cambio. Esto se plantea ya que las necesidades de atención y servicios varían en función de la evolución de la intervención, teniéndonos que adaptar a la necesidad de cada una de las personas atendidas.

Este procedimiento pretende ser una herramienta que facilite la derivación entre los diferentes centros de acogida y programas.

Esas derivaciones entre recursos deben concretar la temporalidad y el objetivo, y debe realizarse de manera prioritaria.

Los objetivos del procedimiento son los siguientes:

1. Favorecer los procesos de intervención centrada en la persona facilitando y promoviendo la movilidad entre los distintos recursos de la red en función de la intervención individual.
1. Mejorar la coordinación y trabajo en equipo entre los distintos recursos de la red.
1. Unificar y establecer criterios de derivación dentro de la red que faciliten en trabajo técnico y que mejoren la calidad de la atención a las personas.

Este procedimiento se ha puesto en marcha en junio de 2023 y se ha revisado en julio del mismo año, adaptándose a las dificultades detectadas.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
21.1. Valoración de la normativa y funcionamiento existente en los centros de acogida y programas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoración realizada (SI)</li> <li>• N.º de procedimientos valorados :5</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>
21.2. 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación del grupo de trabajo técnico de trabajo de funcionamiento de la Red Municipal (SI)</li> <li>• N.º de reuniones realizadas:10</li> <li>• N.º de técnicos/as participantes en cada una de ellas:14</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>
21.3. Creación de un documento técnico de criterios comunes, del funcionamiento de los recursos, teniendo en cuenta las especificidades de cada servicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N.º de protocolos comunes puestos en marcha:1</li> <li>• N.º de Protocolos revisados:1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>

## PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
21.1. Valoración de la normativa y funcionamiento existente en los centros de acogida y programas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoración realizada(SI/NO)</li> <li>• N.º de procedimientos valorados</li> </ul>	• DGIS
21.2. Seguimiento de Comisión Técnica de Funcionamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N.º de reuniones realizadas</li> <li>• N.º de técnicos/as participantes</li> </ul>	• Grupo motor
21.3. Creación de un documento técnico de criterios comunes, del funcionamiento de los recursos, teniendo en cuenta las especificidades de cada servicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N.º de Protocolos revisados.</li> <li>• N.º de protocolos comunes puestos en marcha</li> </ul>	• DGIS

## LINEA 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

### ■ 22.1 SE MANTENDRÁN LOS ESPACIOS DE COORDINACIÓN Y TRABAJO TÉCNICO DE LA RED MUNICIPAL

Durante todo el año 2023 se han mantenido reuniones mensuales con las direcciones y coordinaciones de los recursos de la Red Municipal de atención a las personas sin hogar, en las que participa al menos una persona coordinadora de cada recurso. Las reuniones son presenciales y los lugares donde se celebran van rotando entre los recursos: San Isidro, Puerta Abierta, La Rosa, Juan Luis Vives, Beatriz Galindo, sede de “No Second Night”, sede de “Housing First”, con colaboraciones con otros recursos municipales como la reunión mantenida en el mes de septiembre de 2023, celebrada en el nuevo centro de servicios sociales de Ciudad Lineal “Luz Casanova”.



Integrantes de la reunión mensual de la Red en CSS “Luz Casanova” (septiembre 2023)

Cada reunión tiene un orden del día con contenido importante que desde el Departamento se ofrece a toda la Red en una misma reunión para poder contar con la misma información a la vez y aclarar dudas, además de ofrecer un espacio libre para escuchar diferentes cuestiones (experiencias, propuestas, información, dificultades) por parte de los recursos. De cada reunión se elabora un acta para que quede todo lo tratado por escrito de forma que se pueda volver a consultar.

## ■ 22.2 CREACIÓN DE LAS COMISIONES DE TRABAJO QUE SE CONSIDEREN OPORTUNAS QUE MEJOREN LA METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN

En el mes de febrero de 2023 se crean dos Comisiones de trabajo de la Red Municipal de atención a las personas sin hogar:

- Comisión de Funcionamiento
- Comisión de casos

Se desarrollan de forma conjunta de forma mensual, participando técnicos de todos los recursos de la Red.

Estas comisiones se crean con los siguientes objetivos:

1. Adaptar el régimen de funcionamiento de los centros y programas y de las metodologías de intervención.
2. Incorporar metodologías de intervención que eviten la cronificación.
3. Valorar los cambios de profesional de referencia y de centro (INTERCENTROS) entre los distintos centros y programas, teniendo todos los aspectos: vinculación con sus profesionales del centro, motivos de la propuesta del cambio, adaptación de la propuesta a las necesidades de la persona.

Siendo el objeto de trabajo generar un espacio de revisión de normativa interna de los recursos de la Red y a su vez, nos permite coordinar a nivel técnico casos más complejos en la intervención, adaptando la misma a los objetivos del diseño de intervención de los casos y la metodología.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
22.1. 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, para poder trasladar una única información y compartir líneas de intervención.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N.º de reuniones realizadas:12</li> <li>• N.º de profesionales que acuden a las reuniones:23</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
22.2. Creación de las Comisiones de trabajo que se consideren oportunas que mejoren la metodología de intervención.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de comisiones creadas: 2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>

### PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
22.1. 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, para poder trasladar una única información y compartir líneas de intervención.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de reuniones realizadas.</li> <li>N.º de profesionales que acuden a las reuniones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>
22.2. Creación de las Comisiones de trabajo que se consideren oportunas que mejoren la metodología de intervención.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de comisiones creadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>

## LINEA 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

### ■ 23.1 CREACIÓN DE MESAS DE TRABAJO TÉCNICO CON LAS ENTIDADES SOCIALES QUE DESARROLLEN PROYECTOS EN COLABORACIÓN CON EL AYUNTAMIENTO, FAVORECIENDO MECANISMOS DE COORDINACIÓN Y DE RESPUESTA A PERSONAS EN SITUACIÓN DE SINHOGARISMO

En el marco del Plan Estratégico de Subvenciones del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social 2022-2024, se han mantenido reuniones técnicas de seguimiento con las siguientes entidades que tienen suscrito un **convenio de subvención nominativa con el Ayuntamiento de Madrid**:

- **Asociación Edad Dorada Mensajeros de la Paz** para la disposición de plazas residenciales para personas mayores sin recursos económicos procedentes de los centros de la red de

atención a personas sin hogar. Se realizó una visita el día 26 de enero a una de las residencias de mayores con las que cuenta el proyecto.

- **Asociación Realidades para la Integración Social** para el desarrollo de un programa de Centro de Día para Personas Sin Hogar. Se realizó una visita el 20 de septiembre al recurso, donde se realizó una revisión de instalaciones, funcionamiento del centro, coordinaciones y colaboraciones con los recursos municipales de atención a las personas en situación de sinhogarismo y respuestas a necesidades detectadas.
- **Sociedad de San Vicente de Paúl en España** para el desarrollo de un programa de atención social, ropero, talleres y comedor de personas en situación de exclusión social en Madrid en el Centro Integrado "Santiago Masarnau".
- **Federación de Entidades y Centros para la Integración y Ayuda a Marginados (FACIAM)** para la atención a personas sin hogar en los centros de la Red Social de la ciudad de Madrid.



Centro de Día Realidades

Organizada por FACIAM, participamos en una mesa de intervención con jóvenes, junto al Programa IMPULSA. Se trata de un espacio de análisis y coordinación de casos de jóvenes en situación de calle que favorece una mayor agilidad y adecuación de la respuesta ante situaciones de gran vulnerabilidad. Estas reuniones son coordinadas por Faciam y en ella participan técnicos de las entidades que cuentan con plazas del Programa Impulsa (Luz Casanova, Cáritas, San Martín de Porres, Hijas de la Caridad, Sercade y San Juan de Dios), además del Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar, técnicos de la Puerta Única de Entrada.



Visita a proyecto de Jóvenes de la Red FACIAM

**Fundación Social Hijas de la Caridad** para el desarrollo del programa de acompañamiento social para personas sin hogar en viviendas de tratamiento social y en centro de día.

En relación con la **convocatoria pública de subvenciones a entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro**, que desarrollan proyectos que complementen las actuaciones de la Dirección General de Inclusión Social, esta se publica con periodicidad anual en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid (BOAM), de acuerdo con el Plan Estratégico de Subvenciones del Área de Gobierno e Políticas Sociales, Familia e Igualdad.

Tiene como objetivo de atención las personas y familias en riesgo o exclusión social o situación de emergencia social y regula las condiciones de concesión de subvenciones a favor de entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro que desarrollen proyectos que complementen las actuaciones de la Dirección General de Inclusión Social, dentro de los créditos consignados en el presupuesto del año, y de acuerdo con las prioridades establecidas.

Las entidades presentan sus proyectos que han de estar encuadrados en una de las dos líneas de actuación: Inclusión Social de Colectivos Vulnerables o Personas Sin Hogar.

En el Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas sin Hogar, tenemos como objeto de nuestro trabajo la atención integral de las personas sin hogar. Cada acción de coordinación, realizada durante todo el proceso de la convocatoria con las entidades involucradas en su intervención con este colectivo, ya sea a demanda de la entidad como por instancia del órgano gestor, redundará en los principios de atención de las personas, su dignidad, sus derechos y su calidad de vida.

Otras mesas de trabajo técnicas con otras entidades han sido:

#### **Mesa de trabajo FUNDACIÓN RAÍCES:**

Reunión periódica de seguimiento de casos de jóvenes alojados en las 18 plazas de las Unidades Convivenciales del Centro Municipal de Acogida Juan Luis Vives conveniadas con la Fundación Raíces. Este convenio de colaboración surge con el objetivo de dar respuesta de alojamiento ante situaciones de calle de jóvenes entre 18 y 25 años que están adscritos a un plan formativo y/o de empleo de dicha entidad.

Esta mesa de trabajo está activa desde junio de 2022 y en el período marco de este plan operativo (desde 1 de noviembre de 2022 a 31 de octubre de 2023) se han realizado 6 reuniones de manera presencial en el propio Centro de Acogida “Juan Luis Vives” revisándose en cada una de ellas los planes de intervención desarrollados de manera conjunta de los 18 jóvenes beneficiarios de dichas plazas.

**Contribución del Centro de Acogida San isidro (CASI) con las Unidades Distritales de Colaboración (UDC).** Son un proyecto de mejora de la calidad de vida de los barrios y distritos de la ciudad gestionado por el Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana y financiadas por el Área de Gobierno de Vicealcaldía.

Constituyen una herramienta que permite al Ayuntamiento favorecer la cohesión social, con especial atención a los colectivos más vulnerables y a la vez favoreciendo la empleabilidad de la población activa excluida del mercado laboral.

Los objetivos principales que se persiguen son:

- Revertir situaciones de degradación urbana.
- Promover la concienciación ciudadana en el cuidado de los espacios públicos.

- Participar y contribuir en tareas complementarias de atención social orientadas a los colectivos más vulnerables (familias, infancia, mayores...).
- Integrar socio-laboralmente a población activa excluida del mercado laboral.

El objetivo en el CASI es realizar un trabajo colaborativo, de participación y fortalecimiento de capacidades conociendo otras realidades con la realización del Taller pintado de maceteros y creación de huerto por parte de la FUNDACIÓN JUAN XXIII.



Colaboración  
con el Proyecto

El Ayuntamiento de Madrid firmó un Convenio con las ocho Universidades Públicas Madrileñas para llevar a cabo proyectos de Aprendizaje-Servicio (APS), una metodología pedagógica que aplica conocimientos y habilidades adquiridos en los centros educativos a la resolución de problemas de la comunidad en la que se ubican esos centros. Hay un aprovechamiento recíproco de forma que los miembros de la comunidad reciben un servicio que mejora su calidad de vida, a la vez que los estudiantes tienen la oportunidad de poner en práctica y dar un contenido social a los conocimientos académicos, facilitando el desarrollo de competencias y valores.

Desde la Oficina de Proyectos de la Alcaldía se coordina esta materia con la universidad, Áreas de Gobierno, Juntas Municipales de Distrito y sector público dando respuesta a los proyectos que formula la Universidad o el propio Ayuntamiento.

En el marco de este convenio, comenzó **el proyecto Infraverde**. A través de éste, generan un catálogo de jardines verticales y muros verdes que pueden extrapolarse a cualquier espacio público de la ciudad. Este proyecto se pondrá en marcha en el Centro de Acogida San isidro y en el Centro de Acogida Beatriz Galindo.

También destacar el **proyecto “Cine en compañía”**: Experiencia de Aprendizaje-Servicio en el campo de salud pública, higiene y prevención de enfermedades, a desarrollar en centros que atienden a personas desfavorecidas o en riesgo de exclusión social.

Algunos colectivos de personas desfavorecidas se encuentran más expuestos a determinadas enfermedades, debido a sus condiciones de vida, y tienen escasas posibilidades de conocer su prevención o tratamiento y adecuadas de higiene.

El Proyecto es llevado a cabo por alumnos de la Universidad Complutense de Madrid, que cursan estudios en el campo de ciencias y ciencias de la salud, en distintos centros que atienden a personas desfavorecidas o en riesgo de exclusión social, acompañados por sus coordinadores.

La actividad consiste en acompañamiento, asistencia y actividad lúdica mediante proyección de películas comerciales que traten alguna enfermedad, seguida de coloquio para ayudar, debatir y conocer las formas adecuadas de prevención de las enfermedades y prácticas higiénicas. Se desarrolla en tres o cuatro sesiones de visita a los centros y celebración final.

Este proyecto se ha desarrollado en el Centro de Acogida San Isidro realizándose tres sesiones, una en el mes de enero y dos en el mes de abril.

**Colaboración del Centro de Acogida San Isidro con la Asociación El Olivar** que desarrolla diferentes proyectos centrados en el compromiso con las personas jóvenes sin hogar, dedicándose al reciclaje de residuos, desarrollo de servicios a la comunidad y participación en los Equipos de actuación Distrital.

En el área de Inserción Laboral, el Centro de Acogida San Isidro colabora desde hace años con el servicio de recogida de aceite doméstico facilitando el excedente de aceite del servicio de cocina.

Del proyecto de Unidades distritales surgió la posibilidad de que una de las mujeres del Centro de Acogida San Isidro se incorporase a un empleo de dicha entidad.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
23.1. Creación de Mesas de Trabajo Técnico con las entidades sociales que desarrollen proyectos en colaboración con el Ayuntamiento, favoreciendo mecanismos de coordinación y de respuesta a personas en situación de sinhogarismo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 de mesas de Trabajo</li> <li>• 9 reuniones técnicas realizadas.</li> <li>• 10 entidades participantes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>

## PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
23.1. Creación de Mesas de Trabajo Técnico con las entidades sociales que desarrollen proyectos en colaboración con el Ayuntamiento, favoreciendo mecanismos de coordinación y de respuesta a personas en situación de sinhogarismo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de mesas de trabajo técnico creadas.</li> <li>N.º de entidades participantes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>

## LINEA 24 – IMPLEMENTACIÓN, EN SU CASO, DE LAS PROPUESTAS DE LOS GRUPOS DE LAS PERSONAS USUARIAS CREADOS PARA VALORAR LOS SERVICIOS PRESTADOS Y SUGERIR MEJORAS EN LOS DISPOSITIVOS

### ■ 24.1 SE LLEVARÁ A CABO, LA IMPLEMENTACIÓN EN TODOS LOS RECURSOS DE LA RED MUNICIPAL DE LAS PROPUESTAS Y MEJORAS APORTADAS POR LAS PERSONAS USUARIAS.

Con la finalidad de que el funcionamiento de los centros y programas se vaya adaptando a las necesidades de las personas alojadas y para que este proceso sirva a su vez como herramienta que permita fomentar su participación e implicación en la dinámica de funcionamiento de los centros y/o programas donde se encuentran residiendo, desde los diferentes dispositivos de la red se realizarán grupos con las personas usuarias donde puedan realizar propuestas, que son recogidas para su posible implementación, desde la Red.

En este sentido se han llevado a cabo diversas iniciativas, tales como:

#### Centro Municipal de Acogida Puerta Abierta:

- **Espacio para mujeres:** A través del comité de residentes que se celebra cada mes, surgió la necesidad de crear este espacio específico para mujeres alojadas en el centro. A este espacio asiste una media de unas 10 – 12 mujeres, se tratan aspectos que les preocupan como salud sexual, empoderamiento, vivencias individuales, etc.
- **Parada de autobús:** Poder disponer de una parada de autobús más próxima al centro era una de las necesidades demandas por las personas residentes y que se manifestaba en los

espacios de participación como el comité de residentes. Durante este año coordinó con la EMT, justificando esta necesidad y finalmente se implementó una parada en la puerta del centro para facilitar el acceso a sus residentes y profesionales del centro.

#### Programa A Tiempo:

- **Mejoras del servicio de Catering y del uso de la lavandería:** A través de las asambleas que se celebran cada sábado como espacios de participación de los jóvenes alojados, se han solicitado e implementado mejoras como la que se llevó a cabo en el servicio de catering, dado que el menú no se adecuaba a los gustos o elecciones del perfil de los residentes. Algo parecido sucedió con la lavandería autoservicio que utilizaban en el barrio. En la asamblea varios alojados manifestaron no sentirse bien tratados por el dueño del establecimiento, tenían la sensación de que esto se debía a prejuicios y estereotipos relacionados con su juventud y origen. Esto motivó que en la asamblea se decidiera cambiar de establecimiento.

#### Centro Municipal de Acogida San Isidro:

- **Zonas de planchado y lectura:** Recogiendo la propuesta realizada por personas alojadas en el Centro de Acogida, se han habilitado zonas de planchado y lectura en la modalidad de autogestión en la planta de dormitorios de mujeres.
- **Zona de café y de talleres de manualidades:** Siguiendo la línea de la iniciativa anterior se han habilitado una zona de café y de realización de talleres de manualidades en modalidad de autogestión del espacio mujer.
- **Espacio Morado,** surge como respuesta a la propuesta de las mujeres, tras la incorporación en el centro del proyecto “Luziérnagas” de la entidad Luz Casanova. A partir de este grupo surge la necesidad de crear un espacio exclusivo para las mujeres desde la autogestión, este espacio lleva funcionando dos meses con resultados muy positivos.
- **Apertura de habitaciones,** tras varias asambleas con las personas acogidas y a propuesta de las mismas se decide mantener la apertura de las habitaciones 24 horas al día.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
24.1. 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 y servicios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N.º de propuestas implementadas en la Red Municipal: 7</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>

## PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
24.1. 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 y servicios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de propuestas implementadas en la Red Municipal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>

## 7 Objetivo específico:

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

## LINEA 25: DETECCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES NO CUBIERTAS EN LOS DIFERENTES RECURSOS DE LA RED MUNICIPAL

### ■ 25.1 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.

A través de la participación continuada en diferentes reuniones y comisiones de trabajo inter-departamental se han podido detectar una serie de necesidades y dificultades en relación con la situación de vulnerabilidad y exclusión socioresidencial de la ciudad de Madrid.

Así, en la **Comisión de Alojamiento Alternativo**, donde hay representación de técnicos de los Departamentos del Grupo Motor de esta estrategia, se ha destinado un espacio a la reflexión y análisis de las necesidades detectadas, así como del propio funcionamiento de la Comisión. En este caso, la primera sesión del mes de septiembre fue destinada principalmente a este fin, identificándose las siguientes necesidades y dificultades comunes a todos los recursos de alojamiento alternativo municipales:

- Dificultades de acceso a la vivienda en la ciudad de Madrid especialmente agravadas en los casos de jóvenes, migrantes, etc. Además de las dificultades por cuestiones económicas y

el aumento del precio del alquiler, se observa que estos perfiles sufren discriminación a la hora de acceder a un alquiler.

- Detección de casos que tienden a la institucionalización no sólo en Centros de Acogida sino en diferentes programas destinados al fomento de la autonomía. Igualmente se plantea las dificultades para la desinstitucionalización en los Centros de Acogida, así como las dificultades de acceso a otras redes especializadas (Red de Mayores, Discapacidad, Dependencia, etc) tras estancias largas en alojamientos alternativos.
- Necesidad de mayor flexibilidad y adaptación a las diferentes situaciones que puedan tener las personas en situación de exclusión residencial o sinhogarismo en el acceso a otras redes (Red de asilo, Red de Discapacidad y dependencia de la Comunidad de Madrid, etc.)
- Aumento de personas mayores de 65 años que requieren de alojamiento. Desde la Red de Atención a Personas Sin Hogar se detectan por un lado dificultades de acceso a recursos especializados en atención a personas mayores, principalmente por no cumplir criterios de acceso (situación administrativa irregular, tiempo de residencia, etc.). Por otro lado, en el caso de personas que cumplen criterios de acceso, es habitual que las personas muestren reticencias para el acceso debido al funcionamiento general de las Residencias de Mayores (horarios, normativa, etc.). Igualmente, en los casos de mayores que acceden a Residencias procedentes de la Red municipal de atención a Personas Sin Hogar, se observan dificultades a la hora de mantener la estancia en dichos recursos al no adaptarse la normativa de la Red de Mayores a las necesidades de las personas con largas trayectorias de sinhogarismo, consumo de sustancias, etc.
- Necesidad de adaptar el acceso de personas con animales de compañía a los diferentes alojamientos de las redes que conforman la Comisión de Alojamiento Alternativo.

Con todo ello, en esta Comisión se valora de gran importancia además de mantener la dinámica de valoración de casos de manera conjunta, destinar espacios para el análisis y reflexión conjunta sobre la situación socio residencial y detección de nuevos perfiles y necesidades.

Igualmente, durante el período al que atañe este Plan Operativo, desde el Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar se han llevado a cabo reuniones con los técnicos de los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid. En estas reuniones se ha reflejado de manera reiterada la necesidad de flexibilizar criterios de acceso, tiempo de estancia y funcionamiento de los alojamientos alternativos destinados a prevenir situaciones de sinhogarismo así como de ampliar el volumen de alojamientos y apoyos destinados a tal fin. Además, los técnicos expresan dificultades en la cobertura de situaciones de emergencia social y residencial.

Otra necesidad detectada durante este período se centra en la importancia de ofrecer respuestas especializadas y con una intervención diferenciada, adaptada a las características y especificidades de diferentes perfiles de población como son la población de origen rumano que vive en diferentes asentamientos de la ciudad de Madrid o los jóvenes en situación de calle.

## ■ 25.2 SE DETECTARÁN LAS NECESIDADES NO CUBIERTAS DENTRO DE LOS PROGRAMAS Y RECURSOS DE LA RED MUNICIPAL ATENCIÓN PARA PREVER LOS CAMBIOS Y PODER REALIZAR LAS MODIFICACIONES NECESARIAS ADECUADAS A LAS PERSONAS ATENDIDAS.

Con objeto de conocer y determinar qué tipo de necesidades se detectaban desde los diferentes centros y programas de la red, los dispositivos enviaron al Departamento una identificación de necesidades que señalaban como no cubiertas para que pudieran ser abordadas. A continuación, mostramos el análisis de los aspectos que señalaron:

### CENTRO MUNICIPAL DE ACOGIDA JUAN LUIS VIVES

- Asesoría jurídica general con seguimiento.
- Mayor ayuda para facilitar transporte a los usuarios.
- Servicio de podología, como mínimo mensual, al menos tres días, para que de tiempo a atender a todos los usuarios, todas las patologías, no sólo ver y atender mínimas necesidades sino poder realizar seguimiento de tratamientos, si fuera necesario.
- Servicio de peluquería y manicurista (uñas encarnadas y enseñar a cuidar las manos).
- Auxiliares de enfermería.
- Servicio de autobuses los fines de semana.
- Servicio de autobuses nocturnos,
- Presupuesto económico para gafas y dentista de usuarios que no cuentan con recursos económicos.

### CENTRO MUNICIPAL DE ACOGIDA PUERTA ABIERTA

- Poder contar con profesional médico para la atención de las personas usuarias en el centro de acogida.
- Presencia 24 horas de personal sanitario (enfermería).
- Poder ofrecer alojamiento a parejas de residentes que puedan convivir en la misma habitación.
- Contar con un centro de atención especializado dentro de la Red de atención a Personas sin Hogar para personas mayores que no se adaptan y/o no pueden optar a plazas públicas en residencias para mayores, y donde se les pueda ofrecer los servicios necesarios para su atención.
- Contar en los centros con habitaciones individuales para residentes donde podamos ofrecer mayor privacidad.
- Centros de acogida que puedan contar con red de transporte que faciliten la inclusión de las personas usuarias dentro de la comunidad.
- Edificios más accesibles y funcionales a las necesidades de las personas sin hogar.
- Procedimientos y protocolos específicos para la atención de mujeres víctimas de violencia y/o prostitución.
- Que las diferentes redes de atención como mayores, salud mental, discapacidad, jóvenes, etc. asuman los casos que se presentan en la Red de Personas sin Hogar teniendo en cuenta que muchos de estos perfiles no son Personas sin Hogar.

- Personas sin Hogar con procesos de enfermedad grave, crónica o procesos oncológicos y que no cuenten con tarjeta sanitaria, puedan acceder a la red de transporte sanitario para seguimiento y tratamiento de la enfermedad.

### **PROGRAMA HOUSING FIRST II, “HOGARES PARA LA AUTONOMÍA”**

- Existen personas con grave deterioro cognitivo que no pueden acceder a recursos residenciales adaptados a sus necesidades (bien porque no existen, bien porque carecen de documentación para ello). Propuesta: contar con viviendas individuales o colectivas que incluyan un seguimiento profesional, servicio de ayuda a domicilio y mayor frecuencia de atenciones.
- Comunicación y coordinación más eficiente con las viviendas que son propiedad de la EMVS: facilitar incidencias en equipamiento de las viviendas y tiempo de reparación.

### **PROGRAMA NO SECOND NIGHT**

- Mayor necesidad de atención psicológica de calidad que pueda ofrecer la suficiente frecuencia de atención que requieren las situaciones de gran sufrimiento y trauma que en muchas ocasiones presentan las personas sin hogar.
- Incremento de programas de orientación laboral.
- Prospección Laboral dentro de la Red PSH, convenios de colaboración con empresas.
- Programas con alojamiento para personas con patología dual.
- Programas con alojamiento para mujeres víctimas de violencia de género y problemática de salud mental.
- Programas con alojamiento para mujeres víctimas de violencia de género y consumo.
- Recursos habitacionales adultos con deterioro físico medio-alto.
- Programas de ocio saludable, cultural, de ocio y tiempo libre.
- Presupuesto económico para ocio que pueda llevar algún coste económico.
- Partidas económicas en los centros y programas para personas que no perciban ningún tipo de ingreso.
- Dispensarios propios de medicación.

### **CENTRO MUNICIPAL DE ACOGIDA SAN ISIDRO**

- Falta de espacio para personas que acuden al centro con tarjeta de día.
- Falta de TV de tamaño grande, adaptadas a las dimensiones de los espacios.
- Disponer de mobiliario de patio.

### **PROGRAMA HOUSING LED**

- En el caso de pensiones, las personas alojadas prefieren habitaciones individuales

## CENTRO MUNICIPAL DE ACOGIDA Y DE DÍA LA ROSA

- Atención psicológica.
- Camas individuales (no literas)
- Una consigna mayor.

De cara a poder organizar y analizar estas observaciones, en base a diferentes variables podría determinar:

### DISPOSITIVO Y EQUIPAMIENTO



### SERVICIOS



De la recogida de esta información se puede llegar a las siguientes conclusiones:

- Necesidad de trabajar con los equipos técnicos de los recursos y programas la mejora en el acceso y coordinación con los recursos comunitarios. Incrementar determinados servicios dentro de los centros de acogida supondría una mayor institucionalización, pero es necesario que puedan contar con recursos accesibles que den respuesta a las necesidades de las personas atendidas, como es el caso de la asistencia médica, enfermería y jurídica.
- Mejorar los espacios con habitaciones individuales o para parejas, transporte próximo y edificios más accesibles.
- Creación de recursos que den respuesta a perfiles específicos, como es el caso de mayores, incremento de apoyos económicos a personas que no cuentan con ingresos e incremento de figuras profesionales en algunos de los recursos como es el de psicología.

Además, se han detectado desde el Departamento otras necesidades a abordar dentro de la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar:

- Acceso de los animales de compañía dentro de las habitaciones, ya que muchas personas rechazan acceder al centro y dejar a su animal en el chenil.
- Gestión de entrada y salida de sus habitaciones de manera independiente. De tal manera que las habitaciones no tengan que permanecer cerradas, y si están abiertas se puedan evitar robos.
- Plazas en residencia de personas mayores o personas que requieren una recuperación tras un ingreso hospitalario.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
25.1. 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de necesidades de alojamiento o intervención no cubiertas por servicios municipales. SI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupo motor</li> </ul>
25.2. 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"> <li>• Identificación de necesidades de alojamiento o intervención no cubiertas por la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar. SI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>

## PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
25.1. 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación de necesidades de alojamiento o intervención no cubiertas por servicios municipales. SI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grupo motor</li> </ul>
25.2. Identificación de necesidades de alojamiento o intervención no cubiertas por la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar. SI	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de reuniones con grupo motor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grupo motor</li> </ul>
25.2. 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"> <li>Identificación de necesidades detectadas en los recursos de la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar. SI/NO</li> <li>N.º de recursos modificados para dar respuesta a estas necesidades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>

## LINEA 26 – VALORACIÓN DE LA INCORPORACIÓN, EN SU CASO, DE NUEVOS RECURSOS, SERVICIOS, PROGRAMAS O PERFILES PROFESIONALES QUE DEN RESPUESTA A LAS NUEVAS NECESIDADES DETECTADAS

- **26.1 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.**

En función de las diferentes realidades y necesidades detectadas en calle, se ponen en marcha a lo largo de este año diferentes programas, contratos y medidas para poder adaptar las respuestas ofrecidas a estas necesidades detectadas:

**“Madrid en Calle”** - El 1 de diciembre de 2022 se inicia nuevo contrato de Equipos de Calle y Equipo Puerta Única de Entrada denominado “Madrid en Calle”, en el que se introducen modifi-

caciones en la estructura e intervención por parte de los equipos de calle, modificando el número de equipos y los profesionales que los integran, diferenciando entre:

- Equipos de calle de zona (cada equipo tiene entre tres y cuatro Distritos como zona de intervención), siendo estos seis en turno de mañana y uno en turno de tarde, compuestos por dos trabajadores sociales y dos auxiliares de servicios sociales,
- Equipos de agrupamientos/asentamientos: son dos y lo componen un trabajador social y educador social por equipo. Intervienen en zonas donde se agrupan más de tres personas en situación de calle y existe un impacto vecinal, existiendo un trabajo comunitario en coordinación con otros servicios/recursos del barrio o Distrito.

Por otro lado, se incorporan nuevas figuras profesionales para abordar diferentes situaciones que se presentan entre las personas en situación de calle: 2 psicólogas, 1 asesor jurídico, 2 mediadoras interculturales, una de origen rumano y otra de origen árabe, teniendo en cuenta la población extranjera en situación de calle más predominante en nuestra ciudad.

Y como apoyo en la intervención de los Equipos de Calle se incluyen 60 plazas en pensiones que proporcionan respuestas habitacionales temporales a Personas Sin Hogar con situaciones de exclusión social.

**Programa “A Tiempo”** – Habiendo detectado una nueva necesidad y realidad en calle se pone en marcha el 16 de diciembre de 2022 un programa dirigido a jóvenes a partir de 18 años sin alternativa habitacional, con el objetivo de ofrecer una atención temprana para evitar un deterioro mayor de estos jóvenes en calle. La edad a la que va dirigida el programa es entre 18 y 25 años. Y la respuesta ofrecida es alojamiento en pensiones o en piso compartido, valorando la situación del joven, con un acompañamiento por parte de un equipo especializado en la intervención con jóvenes, hacia la plena autonomía de estos jóvenes, en coordinación con otros servicios comunitarios.

**Programa de Talleres de inserción social y acompañamiento** - Proyecto que se inicia el 1 de enero de 2023 con el objetivo de favorecer la inserción social y el acompañamiento para el apoyo al empleo personalizado para personas en situación de sinhogarismo y en situación de grave exclusión social, de edades comprendidas entre los 18 y 65 años, a través de la adquisición de habilidades sociales y competencias formativas que favorezcan su inclusión social y laboral.

**Programa Housing First “Construyendo Hogar”** – En septiembre de 2023 tiene lugar nuevo contrato del primer programa con metodología Housing First puesto en marcha en el Ayuntamiento de Madrid, en 2017. Teniendo en cuenta la evolución y el funcionamiento del mismo, se introducen modificaciones como la flexibilidad en el acceso con respecto a los criterios establecidos, siempre y cuando se valore que esta metodología favorecería un proceso de mejora y recuperación.

Desde los diferentes centros y programas de la Red, se señalan diversas necesidades a abordar para la mejora de la calidad en la atención y el acceso de las Personas alojadas y **se han podido incorporar modificaciones y cambios para dar respuesta a las necesidades detectadas.**

- Una vez puesto en funcionamiento el Programa “A Tiempo”, se detectó y valoró la necesidad de incluir la figura de un mediador en horario nocturno que se incluyó, suponiendo una posterior modificación del contrato que entró en vigor el 1 de septiembre de 2023.
- Dentro de Talleres de Inserción Social y Acompañamiento se puso en marcha el taller de Unidades Convivenciales para poder dar respuesta y acompañar a personas que se está trabajando en la salida a vida independiente.
- Puesta en marcha en San Isidro de habitaciones individuales para facilitar la intervención con personas usuarias.
- Inicio de proyecto piloto con la gestión de plazas de residencia privada de mayores desde el centro de Acogida de san Isidro, para personas que se encuentren en el centro y que precisen más apoyo y supervisión en las actividades de la vida diaria.
- Puesta en marcha de la parada de autobús en la puerta del centro de Acogida Puerta Abierta, favoreciendo el acceso a personas acogidas y profesionales.
- Coordinación con Madrid Destino para facilitar el acceso a entradas que favorezcan un ocio normalizado.
- Coordinación con las Juntas de distrito para facilitar el acceso a las piscinas municipales en época de verano.
- Centro de Acogida de la Rosa dará respuesta a hombres con larga trayectoria de calle, valorando a las mujeres a otros recursos donde haya mayor número de mujeres o exclusivo para ellas.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
26.1. Se valorarán los diferentes servicios y programas incorporados en los diferentes recursos de la Red Municipal para prever 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"> <li>• N.º de Servicios/programas nuevos incorporados y modificados:6</li> <li>• N.º de cambios realizados en los diferentes recursos:6</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>

## PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
26.1. Se valorarán los diferentes servicios y programas incorporados en los diferentes recursos de la Red Municipal para prever 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"> <li>• N.º de Servicios/programas nuevos incorporados y modificados</li> <li>• N.º de cambios realizados en los diferentes recursos de la Red</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>

**8** Objetivo específico:

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

## **LINEA 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.**

### **■ 27.1 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 A LOS SERVICIOS SOCIALES.**

Previa a la elaboración de este protocolo de actuación con los servicios sociales de atención primaria, se ha considerado necesario generar espacios de trabajo que favorezcan un conocimiento de los recursos y servicios de ambas redes y realidad de las personas que se encuentran en situación de calle en cada uno de los distritos.

A las reuniones que se han realizado en los diferentes centros de servicios sociales han acudido los equipos de calle del servicio “Madrid en calle” y coordinadores de los recursos de la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar, con el objetivo de fomentar la mejora en la coordinación entre ambas redes.

Se ha acudido a un total de 19 distritos y a partir de ahora se irá trabajando en mejorar el acceso a prestaciones a personas que cuentan con vinculación a los servicios sociales de su distrito.

Uno de los objetivos es valorar cuántas personas en situación de calle cuentan con vinculación a servicios sociales y por otro lado favorecer el acceso a las prestaciones y servicios que como cualquier ciudadano tendría derecho.

En el año 2023, no solo ha sido protagonista el acercamiento de los Equipos del servicio “Madrid en Calle” a los centros de servicios sociales, sino la realización de un análisis de cuantas personas tiene vinculación a servicios sociales y cuáles son los motivos por las que no lo tienen, toda esta información es necesaria para concretar qué protocolo sería necesario para garantizar el acceso a estas prestaciones.

## ■ 27.2. SE FACILITARÁ EL EMPADRONAMIENTO DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE, COMO ELEMENTO DE INTERVENCIÓN SOCIAL, ENMARCADA EN EL PROCESO A LOS DERECHOS BÁSICOS DE LAS PERSONAS USUARIAS (DECRETO DE HOMOGENIZACIÓN DEL EMPADRONAMIENTO DE 2020)

El padrón es un registro administrativo obligatorio que constituye la prueba de residencia en el municipio, indispensable para el acceso y garantía de derechos e inclusión social. Por este motivo, el 22 de julio de 2020 se publica el Decreto por el que se establecen los supuestos de empadronamiento en la red de los servicios sociales del Ayuntamiento de Madrid a las personas que, residiendo en el municipio de Madrid y por diferentes circunstancias, tienen dificultades para empadronarse en su lugar de residencia.

Consecuentemente, para facilitar el empadronamiento a las personas sin hogar, se realizará en recursos cuya gestión corresponde al Ayuntamiento de Madrid: centros de acogida, la sede del servicio Madrid en Calle o, si la persona tiene referencia administrativa con algún distrito, en los centros de servicios sociales.

Si no se puede utilizar estas vías, se empadrona en el punto de pernocta, atendiendo a que el empadronamiento es un elemento más de la intervención social en el proceso de acceso a los servicios básicos.

El empadronamiento en los centros de servicios sociales se realiza en acuerdo con los responsables de los mismos, por lo que se están realizando coordinaciones para favorecerlo para, tras el análisis de las dificultades analizadas al respecto, crear un protocolo conjuntamente con el Departamento de Coordinación y Programación de la Atención Social Primaria con el objetivo de que las personas detectadas por los Equipos de Calle accedan a los recursos comunitarios y se evite la cronificación de la situación de calle.

Las personas que se encuentran en intervención por los Equipos de Calle no sólo carecen de un alojamiento si no que, debido a rupturas en otros ámbitos de su vida, su situación les conduce a un aislamiento social que les impide acceder o conservar un alojamiento adecuado por cuestiones socioeconómicas o porque presentan dificultades personales para llevar una vida autónoma.

A pesar de priorizar el acceso de estas personas a los recursos de la Red de Atención a las Personas Sin Hogar, el principal escollo de la intervención en calle es la no aceptación de los mismos, incluido el apoyo en la gestión del empadronamiento. Otros motivos de falta de empadronamiento son: el elevado número de personas carecientes de documentación y la itinerancia de las personas detectadas sin punto fijo de pernocta.

Para mejorar la tramitación del empadronamiento, se ha mantenido una reunión con la jefatura del servicio de Oficinas de Atención a la Ciudadanía pendiente de establecer un acuerdo que agilice la gestión.

Equipos de Calle (Servicio “Madrid en Calle”)	Total
N.º de personas empadronadas	586
N.º de personas no empadronadas	425
N.º de personas en las que se desconoce su situación	23
N.º de personas a las que se les apoya en la gestión del empadronamiento por parte de los Equipos de Calle	172

### ■ 27.3 SE CREARÁN LOS PROTOCOLOS NECESARIOS QUE DEN ACCESO A LOS RECURSOS COMUNITARIOS PARA EVITAR UNA CRONIFICACIÓN DE LA SITUACIÓN DE LAS PERSONAS DETECTADAS POR LOS EQUIPOS DE CALLE

Para evitar la cronificación en calle, en casos de detección temprana y de apoyo en procesos temporales de paso a vida autónoma, los Equipos de Calle cuentan con 60 plazas en alojamientos hosteleros propias del servicio “Madrid en Calle”, en las que también realizan intervención intensificando el acceso a recursos comunitarios.

Desde el Departamento se ha trabajado con los coordinadores del Servicio de “Madrid en Calle”, en la realización de un análisis y valoración del uso de estas plazas, concretando su utilización progresiva al objetivo planteado.

El número de personas diferentes atendidas y derivadas a estas plazas de pensión es de 99 personas.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
27.1. 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolo creado - NO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS y DGSSSyES</li> </ul>

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
27.2. 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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de personas empadronadas:586</li> <li>N.º de personas que se les apoya en la gestión del empadronamiento por parte de los equipos de calle:172</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>
27.3. 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"> <li>0 protocolos creados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>

### PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
27.1. 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Protocolo creado (SI/NO).</li> <li>N.º de personas detectadas por los equipos de Calle y vinculadas a los centros de servicios sociales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS y DGSSSyES</li> </ul>
27.2. 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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de personas empadronadas.</li> <li>N.º de personas que se les apoya en la gestión del empadronamiento por parte de los equipos de calle.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>
27.3. 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"> <li>N.º de protocolos creados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>

## LINEA 28 – CREACIÓN Y MANTENIMIENTO DE ESPACIOS DE COORDINACIÓN ESTABLE CON EQUIPOS Y ENTIDADES QUE TRABAJEN EN CALLE

- **28.1 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.**

El 18 de mayo de 2023 se convoca la primera reunión con el objetivo de crear la mesa de trabajo. Si bien son varias las entidades del Tercer Sector que cuentan entre su ámbito de actuación con proyectos de voluntariado que atienden a personas en calle, se convoca a las principales entidades cuyo objeto de atención es el acercamiento de las personas sin hogar que se encuentran en calle en la ciudad de Madrid.

En esta primera reunión queda conformada la **Mesa de Entidades de Calle**, integrada por Acción en Red, Bokatas, Solidarios para el Desarrollo, el Servicio Madrid en Calle y el Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a las Personas Sin Hogar para poder ir engranando el trabajo coordinado y colaborativo dirigido a las personas que están en situación de calle. Se celebran de manera mensual.

- **28.2 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 INTERVENCIÓN TEMPRANA Y UNA RESPUESTA ÁGIL A LA SITUACIÓN DETECTADA.**

Se han llevado a cabo cinco reuniones para establecer criterios de trabajo, colaboración y coordinación, partiendo de la necesidad de conocer la reorganización municipal y los cambios producidos en materia de atención a las personas sin hogar.

Teniendo en cuenta estos criterios, se coordina el acercamiento a personas en calle con gran vulnerabilidad, para valorar apoyos y alternativas que puedan ser mejor recibidas desde los voluntarios de las entidades y favorezcan una respuesta que mejore su situación actual.

Además, nos facilitan la localización de nuevas personas en las zonas en las que estos voluntarios realizan las rutas, para poder conocer la realidad de la situación de calle y poder detectar a todas las personas que se encuentran en esta situación.

Y finalmente son conocedores de las actuaciones en ola de frío, calor y tormentas con el objetivo de que puedan hacer llegar a estas personas de la información necesaria y de los recursos que se encuentran activados para que puedan hacer uso de ellos y poder llegar, así, al mayor número de personas en situación de calle.

### ■ 28.3 SE FOMENTARÁN ESPACIOS FORMATIVOS CON LAS PERSONAS VOLUNTARIAS DE LAS ENTIDADES DE CALLE

Teniendo en cuenta esta colaboración y los nuevos cambios que se van incorporando, se ha considerado necesario incorporar esta nueva línea de acción, se trata del fomento de sesiones formativas para el personal voluntario de las entidades, impartidas por el Departamento, como base para favorecer la actuación conjunta.

El 20 de octubre se llevó a cabo una sesión formativa con las personas voluntarias de las entidades de calle. Esta sesión se llevó a cabo en el Centro de Acogida San Isidro a la que acudieron 52 personas y se aprovechó para que pudieran conocer algunos espacios de este recurso.

Desde el Departamento se considera imprescindible el acercamiento a estas entidades para trabajar conjuntamente en dar una mejor respuesta de atención a las personas que se encuentran en la calle, por tanto, se replicará estas acciones al menos una al año para poder intercambiar y mejorar en esa colaboración.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
28.1. Se creará una mesa de trabajo de coordinación de los equipos y entidades de calle.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación Mesa de Trabajo - SI</li> <li>• N.º de reuniones de trabajo:5</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>
28.2. Se valorarán los criterios de colaboración y coordinación, que favorezcan el trabajo, vinculación y acceso a los recursos a las personas que se encuentran en calle.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de criterios de colaboración conjuntos - SI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>
28.3. Se fomentarán espacios formativos con las personas voluntarias de las entidades de calle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 reunión formativa de personas voluntarias de entidades de calle.</li> <li>• 51 personas voluntarias acudieron a la formación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>

## PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
28.1. Se creará una mesa de trabajo de coordinación de los equipos y entidades de calle.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de reuniones de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>
28.2. Se valorarán los criterios de colaboración y coordinación, que favorezcan el trabajo, vinculación y acceso a los recursos a las personas que se encuentran en calle.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Creación de criterios de colaboración conjuntos. (SI/NO)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>
28.3. Se fomentarán espacios formativos con las personas voluntarias de las entidades de calle	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de reuniones formativas</li> <li>N.º de personas voluntarias que han acudido a la formación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>

## LINEA 29 – INCORPORACIÓN DE NUEVAS METODOLOGÍAS DE TRABAJO QUE FAVOREZCAN LA VINCULACIÓN CON LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE

### ■ 29.1 ANÁLISIS, JUNTO A LOS EQUIPOS DE CALLE, DE LAS DIFICULTADES DE INTERVENCIÓN Y VINCULACIÓN CON LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE.

Entre diciembre de 2022 y enero de 2023, desde el Departamento se mantuvieron seis reuniones con los profesionales de los Equipos de calle con el objetivo de identificar dificultades de intervención, criterios y objetivos, así como detectar necesidades, para poder generar espacios y procedimientos específicos.

Se detectó que el tema del empadronamiento era una dificultad compartida, así como la falta de documentación en el caso de las personas con situación administrativa irregular, como las situaciones que más atascaban la intervención en los procesos de mejora de las personas.

Se analizaron los casos junto con los equipos de calle, localizados por Distritos, revisando los objetivos de las intervenciones planteadas por los equipos, así como el apoyo de otros servicios en la intervención y la zonificación. Se revisaron alrededor de 1.500 casos. No todos ellos se encontraban en calle, algunos estaban en edificios ocupados, locales o en recursos en procesos de cierre de la intervención. Esta supervisión técnica de casos fue imprescindible para concretar el objeto de intervención de estos profesionales y derivar al resto de personas a los centros de servicios sociales de los distritos o a otros recursos de atención.

Con la incorporación en el nuevo contrato de “Madrid en Calle” el 1 de diciembre de 2022, donde se integran los equipos de calle, se incorporan nuevas figuras profesionales con el objetivo de adaptarnos mejor a las necesidades detectadas en las personas que están en calle. La desconfianza y malas experiencias por parte de las personas en calle motivan una actitud esquiva, mostrándose reacias hacia una intervención profesional. Por este motivo se incorporan psicólogos en el servicio.

Por otro lado, las necesidades de información jurídica en materia de extranjería, sanciones administrativas o temas judiciales es un tema recurrente en la intervención, incorporándose la figura de asesor jurídico.

Y atendiendo a las personas de otra nacionalidad y la barrera, no solo idiomática sino también cultural, es evidente, incorporando en el servicio dos mediadoras interculturales, una árabe y otra de origen rumano, para poder reducir dichas barreras y acercarnos a un mayor entendimiento.

Y, por último, la intervención desde el impacto en algunas zonas y en coordinación con otros servicios comunitarios del distrito, nos hizo ver la necesidad de incorporar la figura del educador social en los equipos de calle de agrupamientos de personas sin hogar, que son los equipos que intervienen en este contexto.

En relación con los asentamientos de población rumana de etnia gitana, la mediadora de origen rumano mantiene el seguimiento de los mismos con el objetivo de, detectadas las necesidades y dificultades de la intervención, establecer un procedimiento concreto teniendo en cuenta el análisis de la situación. Tras una primera reunión, se concluye que se trata de un grupo de personas cuyos hábitos y modos de vida representan un escollo determinante a la hora de conseguir que acepten el acceso a los recursos. Asimismo, debido al nomadismo, se dificulta su localización para mantener una línea de intervención continuada.

Desde enero de 2023 se realizan reuniones semanales con la Coordinación del servicio “Madrid en Calle” para valorar dificultades, propuestas y situaciones detectadas en calle y en las derivaciones que se llevan a cabo al Equipo Puerta Única de Entrada para el acceso a los recursos de la red municipal (centros y programas).

## ■ 29.2 INCORPORACIÓN DE PROPUESTAS DE FORMACIÓN ESPECÍFICA Y DE COMPETENCIAS PROFESIONALES, QUE FACILITEN LA REALIZACIÓN DEL TRABAJO DIRECTO CON PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE

En marzo de 2023 los Equipos de calle participaron en la Jornada de formación del “Modelo centrado en la persona” dirigida a los equipos profesionales de la Red.

De cara a facilitar la intervención a través de la mejora del vínculo con las personas en situación de calle, se ha valorado la incorporación de un proyecto piloto de intervención asistida con anima-

les a través de la Fundación Canis Majoris, consistente en ofrecer un apoyo desde su programa de socialización y acercamiento con el apoyo de perros a personas en calle resistentes a la intervención. La finalidad es trabajar el vínculo, el cuidado y la responsabilidad de las personas en situación de sinhogarismo.

Las propuestas de formación, por parte de los Equipos de Calle, a valorar en el año 2024 para facilitar el trabajo directo son:

- Intervención en calle y salud mental.
- Nuevas sustancias tóxicas y adicciones.
- Medidas de protección y apoyo a mayores de 65 años en el ámbito jurídico.
- Intervención con jóvenes en situación de calle con patología dual.
- Actualización en materia de legislación (Ley de Extranjería)
- Actualización en materia de prestaciones (IMV, subsidio excarcelación, PNC, etc.)

### ■ 29.3 PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN, COLABORACIÓN Y COORDINACIÓN CON EQUIPOS DE CALLE ESPECIALIZADOS PARA ESTABLECER LÍNEAS DE INTERVENCIÓN CONJUNTA QUE FACILITEN LA VINCULACIÓN

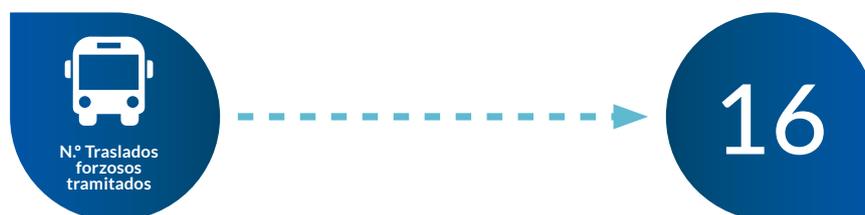
Se han llevado a cabo los siguientes espacios de coordinación para establecer líneas de intervención que favorezcan la vinculación:

**Mesa técnica de exclusión social (periodicidad semestral).** Coordinada por la Comisaría de Gestión de la Diversidad de la Policía Municipal, en las que intervienen servicios municipales y entidades del Tercer Sector. Esta Comisaría trabaja de forma especializada apoyando a las víctimas relacionadas con los delitos de odio, así como con hechos discriminatorios e intolerancia por racismo y xenofobia, orientación e identidad sexual, género, prácticas religiosas, origen étnico, exclusión social, diversidad funcional, discapacidad, aporofobia e ideología.

**Procedimiento de colaboración con el Equipo de Calle de Salud Mental de la Comunidad de Madrid (ECASAM)** para gestionar la solicitud de la Unidad Psiquiátrica de Samur PC con apoyo de Policía Municipal en relación con traslados forzosos de personas en situación de sinhogarismo que requieren atención psiquiátrica urgente. Se inicia a petición del ECASAM, siendo el Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a las Personas Sin Hogar quien realiza el trámite.

La valoración del procedimiento es favorable, no requiriendo ninguna modificación. La gestión es ágil y la colaboración con Samur PC / Policía Municipal es fluida, contando con su disposición para estas actuaciones conjuntas. La incidencia que surge – compartida con Samur PC – es con los hospitales, ya que son varios los casos en los que, dado el traslado, la persona se marcha ya que no la mantienen en custodia hasta que es atendida por el servicio de psiquiatría correspondiente (es habitual que el EC que acompaña tenga que permanecer con la persona para asegurarse dicha atención).

INDICADOR: dato anual (dic. 2022 – nov. 2023).



Como propuesta para el próximo año, se ha detectado la necesidad de crear un protocolo que recoja todas las actuaciones conjuntas con el Equipo de Calle de Salud Mental de la Comunidad de Madrid (ECASAM), incluyendo en el mismo este procedimiento, para definir y concretar dichas actuaciones.

**Procedimiento de colaboración con los Equipos de Proximidad del Instituto de Adicciones de Madrid Salud** para la actuación conjunta en las zonas de impacto que requieren de intervención sociosanitaria debido al perfil de la población atendida. Este procedimiento tiene su origen en la solicitud por parte de Madrid Salud de apoyo del Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a las personas sin hogar para mejorar la situación de la zona de ubicación del Centro de Atención Integral sociosanitaria de la calle Hermanos Álvarez Quintero ante la presión vecinal que se existía. Fruto de esta colaboración, cuyo resultado fue muy favorable, se han iniciado otras reuniones de coordinación en zonas de impacto de agrupamientos en los que, principalmente, la problemática es el consumo de sustancias. La intervención principal es de los Equipos de Proximidad de Madrid Salud, ya que la mayoría de las personas detectadas rechazan recursos y no son perfil de personas sin hogar, pero se coordinan los casos más vulnerables para valorar el apoyo a dicha intervención. Igualmente, se coordinan casos de personas usuarias de los Equipos de Calle que requieren atención sociosanitaria por parte de Madrid Salud. Además, a nivel comunitario, parte de la intervención en este tipo de agrupamientos es la de sensibilizar en el entorno.

**Protocolo de Actuación Conjunta de la Red de Personas Sin Hogar – NEXUS** para la mejora de la coordinación del Servicio para la Prevención de las Violencias Urbanas (NEXUS) del Departamento de Convivencia e Integración con diferentes servicios de la Red de Atención a Personas Sin Hogar, principalmente con los Equipos de Calle, con el objetivo de ofrecer una respuesta integral a las necesidades de atención de aquellas personas que, pudiendo estar en intervención con alguno de los servicios y/o programas, requieren de una actuación conjunta. El objeto de intervención son jóvenes con edades comprendidas entre los 18 y 30 años que se encuentren en situación de calle.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
29.1. Se analizará, junto con los Equipos de calle, las dificultades de intervención y vinculación con las personas en situación de calle.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de reuniones con los Equipos de Calle:38</li> <li>Análisis de dificultades realizado – SI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>
29.2. Incorporación de figuras profesionales especializadas en los equipos de calle, para mejorar la vinculación con las personas en situación de calle.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incorporación realizada de 5 figuras profesionales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>
29.3. Se valorará la incorporación de propuestas de formación específica y de competencias profesionales, que facilite la realización del trabajo directo con personas en situación de calle.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Propuestas de formación - SI</li> <li>1 Acción formativas realizadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>
29.4. Se establecerán y revisarán protocolos de actuación y procedimientos de colaboración con Equipos de calle especializados y otros actores clave en calle, que faciliten el apoyo mutuo, la detección y la vinculación con personas en situación de calle.	<ul style="list-style-type: none"> <li>2 Protocolos revisados.</li> <li>1 protocolo creado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>

### PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
29.1. Se analizará, junto con los Equipos de calle, las dificultades de intervención y vinculación con las personas en situación de calle.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de reuniones con los Equipos de Calle.</li> <li>Análisis de dificultades realizado (SI/NO)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>
29.2. Incorporación y/o incremento de figuras profesionales especializadas en los equipos de calle, para mejorar la vinculación con las personas en situación de calle.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de profesionales incorporados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>
29.3. Protocolo de actuación, colaboración y coordinación de los equipos de Calle especializados para establecer líneas de intervención conjunta que faciliten la vinculación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Protocolo realizado con equipos de calle especializados</li> <li>N.º de actuaciones conjuntas con equipos de calle especializado</li> </ul>	

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
29.4. Establecer procedimientos de colaboración de personas vecinas u otro referente de apoyo de las personas en situación de calle, para facilitar apoyo en la detección y vinculación con las personas que rechazan intervención con los equipos de calle.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N.º personas que rechazan intervención de los equipos de calle.</li> <li>• N.º de personas que rechazan acceder a plazas de alojamiento de la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>

## LINEA 30 – CREACIÓN DE UNA HERRAMIENTA QUE PERMITA UN MAPEO Y GEOLOCALIZACIÓN ACTUALIZADA DE LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE

### ■ 30.1 SE REALIZARÁ UN MAPEO QUE ANALICE LA LOCALIZACIÓN DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE POR DISTRITOS.

Para poder atender a cada una de las personas que se encuentran en situación de calle, es necesario previamente realizar un análisis de esta realidad a través de cuantificar y detectar las características personales de las personas que se encuentran en esta situación.

La detección y localización de las personas en situación de calle no resulta fácil, ya que en muchos casos se busca el anonimato y un recuento puntual depende de demasiados factores externos, por lo que es fundamental realizar un mapeo con una periodicidad mínima y continua. Para ello, partiendo desde la propia definición de “mapear” como localizar y representar gráficamente la distribución relativa de las partes de un todo, los Equipos de Calle del servicio “Madrid en Calle” se distribuyen por distritos, permitiendo su intervención diaria tener un conocimiento exhaustivo sobre la situación para mejorar y dimensionar la atención a las personas en situación de calle.

La distribución de los Equipos de Calle, en función del reparto por distritos, se realiza teniendo en cuenta la densidad de personas en situación de calle con relación al territorio, directamente relacionada con la cuantificación, cuyo reporte de datos es mensual. Esta periodicidad posibilita adaptar dicha distribución y, en los distritos en los que se valore, reforzar la presencia de los Equipos de Calle.

El mapeo mensual se está realizando desde marzo del año 2023, tras realizar un análisis de los datos previos con los que se contaban y, con el inicio del nuevo contrato del servicio “Madrid en Calle”, disponer de Equipos de Calle durante una franja horaria más amplia en todos los distritos.

La detección y localización se realiza a través de las prospecciones que, entre otras funciones, desarrollan los Equipos de Calle propias del ámbito de su actuación.

Otras fuentes de detección son:

- Las entidades que trabajan en calle del Tercer Sector.
- Los informes - propuestas de intervención de Equipo de Calle recibidos desde otros servicios o recursos (principalmente, emitidos por los servicios sociales municipales).
- El sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid (SYR)
- Los informes emitidos por el Departamento de Control de Vectores de Madrid Salud.
- Las activaciones del procedimiento de actuación coordinada de los servicios municipales ante los asentamientos ilegales urbanos.

Todo ello implica la valoración in situ por parte de los Equipos de Calle de cada una de las situaciones comunicadas a través de las diferentes fuentes de detección enumeradas, pudiendo, además de identificar nuevos casos susceptibles de intervención y/o nuevas zonas de impacto vecinal, completar su cuantificación, ya que facilitan información de ciertos puntos utilizados sólo como pernocta. En estos casos, se cuentan con la colaboración del Departamento de Samur Social y Emergencia Social para realizar prospecciones fuera del horario de atención del servicio Madrid en Calle.

Se han ido recogiendo datos mensuales por parte de los profesionales de los Equipos de Calle con todos estos apoyos. Esto nos ha servido para poder analizar estos datos hasta el 31 de marzo de 2023. Para dicho análisis y mejora en la recogida de estos datos se ha contado con una asistencia técnica.



Foto artículo publicado en el periódico El mundo sobre la intervención de calle 12/08/2023

### ■ 30.2 SE REALIZARÁ UNA ACTUALIZACIÓN DE DICHA INFORMACIÓN POR PARTE DE LOS EQUIPOS DE CALLE, MENSUALMENTE, CON EL OBJETIVO DE CONOCER LA SITUACIÓN DE LAS PERSONAS EN CALLE EN LA CIUDAD DE MADRID.

Con todos los datos recogidos por parte de los Equipos de calle se han ido realizando diferentes informes mensuales por distrito donde se recogen el número de personas detectadas en calle (desagregado por sexos), los casos en situación de mayor vulnerabilidad y el seguimiento en asentamientos, agrupamientos y zonas de impacto, lo que facilita tener un conocimiento de la realidad a nivel individual, grupal y comunitario. Los informes se remiten a los servicios sociales correspondientes con el objetivo de establecer la coordinación que se valore necesaria por ambos servicios. Los datos recogidos aparecen en el Anexo del documento.

### ■ 30.3 SE VALORARÁN PROPUESTAS DE APLICACIONES, QUE FACILITEN LA LOCALIZACIÓN DEL NÚMERO DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE, FACILITANDO LA ADECUACIÓN DE RECURSOS PERSONALES Y DE INTERVENCIÓN.

La recogida de datos y su registro se realiza con el programa de software de hojas de cálculo (Microsoft Excel) ya que permite un análisis y visualización de datos. Además, posibilita indicar los datos de filiación, la ubicación exacta de localización, el profesional coordinador del caso y la línea de intervención planteada para cada caso.

Las variables que se recogen (sexo, edad, nacionalidad, ingresos económicos, empadronamiento, empleabilidad, situación sanitaria, situación administrativa, ...) proporcionan la información necesaria para realizar un análisis sociodemográfico que sirve para mejorar la respuesta de atención e intervención con medidas como la creación o adaptación de recursos y para intensificar las actuaciones con otras áreas.

Esta herramienta se complementa con la aplicación informática de recogida de datos con la que cuenta el servicio Madrid en Calle, propia de la adjudicataria del contrato, por lo que la propuesta para el año que viene es mejorar en la recogida de estos datos analizando esta situación.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
30.1. Se realizará un mapeo que analice la localización de personas en situación de calle por distritos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapeo realizado. SI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>
30.2. Se realizará una actualización de dicha información por parte de los equipos de calle, mensualmente, con el objetivo de conocer la situación de las personas en calle en la ciudad de Madrid.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización realizada - SI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>
30.3. Se valorarán propuestas de aplicaciones, que faciliten la localización del número de personas en situación de calle, facilitando la adecuación de recursos personales y de intervención.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propuestas de formación - SI</li> <li>• 1 Acción formativas realizadas</li> </ul>	

## PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
30.1. Se realizará un mapeo que analice la localización de personas en situación de calle por distritos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mapeo realizado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>
30.2. Se realizará una actualización de dicha información por parte de los equipos de calle, mensualmente, con el objetivo de conocer la situación de las personas en calle en la ciudad de Madrid.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización realizada (SI/NO)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>
30.3. Se valorarán propuestas de aplicaciones, que faciliten la localización del número de personas en situación de calle, facilitando la adecuación de recursos personales y de intervención.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Propuesta realizada (SI/NO)</li> </ul>	

## LINEA 31 – DEFINICIÓN DE PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN EN AGRUPAMIENTOS Y ASENTAMIENTOS DE LA CIUDAD

### ■ 31.1 MAPEO DE LOS AGRUPAMIENTOS Y ZONAS DE IMPACTO EN LA CIUDAD DE MADRID, CON PERFILES DE PERSONAS A ATENDER Y NECESIDADES DE INTERVENCIÓN

Entre diciembre de 2022 y enero de 2023 se mantuvieron reuniones específicas con los Equipos de Calle que, hasta la fecha, realizaban su intervención en los asentamientos de personas sin hogar en nuestra ciudad, localizando 30 asentamientos en la zona norte de Madrid, frente a 23 asentamientos en la zona sur en ese momento.

En estas reuniones con los equipos de asentamientos se identificó como mayor dificultad el hecho de que un alto porcentaje de dichos asentamientos (60%) están integrados por población rumana gitana que no se identifica como persona sin hogar. Se trata de grupos de familias con unos hábitos muy arraigados y con un estilo de vida determinado e itinerante que igualmente dificulta la intervención.

En la organización de los equipos se diferenció entre agrupamientos de personas sin hogar y asentamientos de población rumana, caracterizados por núcleos familiares extensos que alternan periodos de estancia en España y en país de origen, Rumanía, siempre manteniéndose algún miembro de la familia en el lugar del asentamiento. Otra característica común son las infraestructuras que emplean como viviendas. En las intervenciones con esta población se requiere el apoyo

de la mediadora rumana y la coordinación con los servicios sociales de la zona cuando hay familias con menores.

Se han detectado dos asentamientos importantes de personas de origen filipino,

Procede aclarar que en el caso de los agrupamientos estamos ante un grupo de personas, en una misma zona de localización de más de tres personas en situación de calle. Por lo general no tienen lazos familiares entre sí, si no que utilizan el agrupamiento como un factor de mayor protección entre ellos. En estos casos interviene el equipo de calle de zona y, en el caso de existir un impacto vecinal, o un mayor número de personas en el mismo, el equipo de calle de agrupamientos.



Foto artículo publicado en el periódico El mundo sobre la intervención de calle 11/03/2023

En la intervención con los asentamientos de población rumana, se mantuvieron dos reuniones en enero de 2023 con la Asociación Barró, con la que existe una colaboración, al objeto de planificar el apoyo de dos mediadores interculturales rumanos a la mediadora rumana del servicio “Madrid en Calle” y así poder mantener la vinculación y seguimiento de asentamientos de origen rumano. En estas reuniones se compartió información de los

asentamientos de población rumana de etnia gitana y sus características (tipo de relación, itinerancia, intereses, demandas, etc.) de cara a poder planificar proyecto de intervención dirigido específicamente a esta población.

### ■ 31.2 VALORACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN COORDINADA DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES ANTE LOS ASENTAMIENTOS ILEGALES URBANOS

El objeto de este procedimiento es la intervención en agrupamientos/asentamientos ante el importante impacto social y vecinal que generan por la ocupación del espacio público. Para ello, se establece un **Protocolo de intervención coordinada entre la Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la discapacidad y la Dirección General de Inclusión Social ante la activación por parte de los Distritos de Protocolos de Limpieza en los asentamientos urbanos de Personas Sin Hogar**, que ha estado en un proceso de evaluación continua.

Tras la última revisión en mayo de 2023, el servicio de Samur Social gestiona las solicitudes de las activaciones por parte de las Coordinaciones de Distrito e interviene conjuntamente con el resto de los servicios implicados (Policía Municipal, servicios municipales de limpieza, Madrid Salud, Servicio de Disciplina Urbanística).

El servicio de Madrid en Calle realiza una valoración y/o intervención previa de la situación comunicada, manteniendo, dado el caso, el seguimiento de la intervención social tras la activación del

procedimiento, ya que, teniendo en cuenta que el objetivo de los Equipos de Calle es establecer un vínculo con las personas objeto de su intervención, es preciso evitar su actuación en el caso de las activaciones porque contribuyen a confundir la figura y el papel que deben cumplir los Equipos de Calle del Servicio de Madrid en Calle.

Mediante el análisis del número de activaciones realizadas y el resultado de las mismas, se concluye que, de manera general en la mayoría de los distritos, las activaciones no responden a un criterio de intervención social, si no que se solicitan ante una reclamación vecinal, principalmente motivada por la falta de limpieza (en algunos casos, no hay personas en situación de sinhogarismo) y/o cuando se trata de una única persona que pernocta en un punto, por lo que la propuesta de mejora para el año 2024 es la revisión conjunta del procedimiento por parte de todos los servicios implicados.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
31.1. Se realizará un mapeo de los agrupamientos y zonas de impacto en la ciudad de Madrid, con perfiles de personas a atender y necesidades de intervención.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapeo de agrupamientos realizado - SI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>
31.2. Se llevará a cabo un protocolo de intervención específica comunitaria en dichos agrupamientos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolo de agrupamientos realizado - NO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>
31.3. Se realizará un mapeo de los asentamientos en la ciudad de Madrid, con perfiles de personas a atender y necesidades de intervención.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapeo de asentamientos realizado - SI</li> </ul>	
31.4. Se llevará a cabo un protocolo de intervención específica comunitaria en dichos asentamientos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolo de asentamientos realizado - NO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>
31.5. Se realizará seguimiento del procedimiento de actuación coordinada de los servicios municipales ante los asentamientos en la ciudad de Madrid, realizando propuestas de mejora.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento realizado - SI</li> <li>• Propuestas realizadas - SI</li> </ul>	

## PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
31.1. Se realizará un mapeo de los agrupamientos y zonas de impacto en la ciudad de Madrid, con perfiles de personas a atender y necesidades de intervención.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapeo de agrupamientos realizado (SI/NO)</li> <li>• N.º de agrupamientos/ asentamientos por distrito.</li> </ul>	• DGIS
31.2. Se llevará acabo un protocolo de intervención específica comunitaria en dichos agrupamientos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolo de agrupamientos realizado (SI/NO)</li> </ul>	• DGIS
31.3. Se llevará acabo un protocolo de intervención específica comunitaria en dichos asentamientos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolo de agrupamientos realizado (SI/NO)</li> </ul>	• DGIS
31.4. Se adaptaran los equipos de intervención en función de la intervención a realizaran	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación y propuesta de modificación de los equipos de calle. (SI/NO)</li> </ul>	• DGIS

## LINEA 32 – CREACIÓN Y MANTENIMIENTO DE ESPACIOS DE COORDINACIÓN Y/O PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN QUE MEJOREN LA CONVIVENCIA EN ZONAS CON MAYOR IMPACTO

### ■ 32.1 SE CREARÁ UN PROTOCOLO DE ACTUACIÓN CONJUNTA EN ZONAS DE MAYOR IMPACTO.

Con motivo de la publicación del Plan de Adicciones de la Ciudad de Madrid 2022-2026, se llevó a cabo una revisión de objetivos y acciones dirigidas a las personas sin hogar con adicciones promoviendo, entre otras medidas, una intervención comunitaria en zonas de impacto encaminada a mejorar la convivencia vecinal y a reducir la conflictividad relacionada con el consumo de sustancias en la vía pública, consolidando estas actuaciones en un procedimiento, tras una valoración muy positiva de la intensificación del trabajo conjunto con las personas en situación de calle, la vecindad, comerciantes y el tejido asociativo.

## ■ 32.2 SE CREARÁN ESPACIOS DE COORDINACIÓN Y COLABORACIÓN ENTRE PROFESIONALES DE INTERVENCIÓN EN CALLE Y OTROS SERVICIOS IMPLICADOS, PARA LA REALIZACIÓN DE ACTUACIONES QUE MEJOREN LA CONVIVENCIA.

Durante este periodo se han creado diferentes espacios de coordinación con este objetivo.

Estos son:

- **Espacio de coordinación “Príncipe Pío”** formado por los equipos técnicos de los centros municipales de acogida de San Isidro y La Rosa, el Servicio Madrid en Calle, el servicio de mediación comunitaria del Instituto de Adicciones de Madrid Salud, la entidad social Solidarios para el Desarrollo, agentes del tejido empresarial como pequeños comercios y el Centro Comercial “Príncipe Pío”.
- **Espacio de coordinación “Villaverde”** integrado por el Instituto de Adicciones de Madrid Salud, los Equipos de Proximidad, el Equipo de Mediación Comunitaria del Instituto de Adicciones y el Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a las Personas Sin Hogar.
- **Espacio de coordinación “Centro”** en el que participa el Instituto de Adicciones de Madrid Salud, los Equipos de Proximidad del Instituto de Adicciones, el servicio de Madrid en Calle y el Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a las Personas Sin Hogar.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
32.1. Se creará un protocolo de actuación conjunta en zonas de mayor impacto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolo creado - SI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>
32.2. Se crearán espacios de coordinación y colaboración entre profesionales de intervención en calle y otros servicios implicados, para la realización de actuaciones que mejoren la convivencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N.º de espacios de coordinación creados:3</li> <li>• N.º de reuniones realizadas:22</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>

### PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
32.1. Se creará un protocolo de actuación conjunta en zonas de mayor impacto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolo creado en 2023</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>
32.2. Se crearán espacios de coordinación y colaboración entre profesionales de intervención en calle y otros servicios implicados, para la realización de actuaciones que mejoren la convivencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N.º de espacios de coordinación creados.</li> <li>• N.º de reuniones realizadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
32.3. Se facilitaran 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de actuaciones preventivas realizadas,</li> </ul>	

## 9 Objetivo específico:

Incorporar metodologías de intervención que eviten la cronificación

### LINEA 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

#### ■ 33.1 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.

Previo a la creación de un procedimiento como tal que recoja de manera íntegra el proceso de valoración y acceso a la Red Municipal, se ha considerado necesario desarrollar acciones que suponen los cimientos de dicho protocolo. Estas acciones han estado destinadas entre otras a:

- La mejora en la recogida de datos de la Puerta Única de Entrada, mediante la creación de una herramienta que ha permitido la recogida de los datos tanto de las demandas recibidas como de las valoraciones realizadas por los profesionales de la Puerta Única de Entrada y el acceso a los recursos de la Red de Atención a las Personas Sin Hogar.
- Especialización en el proceso de valoración por parte de la Puerta Única de Entrada, separándose del carácter de emergencia y centrándose en la especialización en las Personas Sin Hogar.
- El establecimiento y difusión de los ítems e información que necesita la Puerta Única de Entrada para poder llevar a cabo un proceso de valoración adecuado. Para ello se ha creado una propuesta de modelo de informe único para toda la Red municipal de Atención a Personas Sin Hogar y se ha procedido a su difusión entre los recursos y entidades potencialmente derivadoras con el fin de que conozcan la información.

- Reorganización del servicio de atención prestado por parte del equipo de la Puerta Única de Entrada estableciéndose actualmente atenciones de carácter presencial, telemático (vía mail) o telefónico en horario de 9:00 a 14:00 ubicándose en el Centro de Acogida San Isidro.
- Abordaje conjunto de alternativas diferentes a la Red de Atención a Personas Sin Hogar en los casos que así se valore mediante el abordaje conjunto de dichos casos en reuniones semanales.

Por otro lado, se ha iniciado el proceso de elaboración de una escala que sirva como herramienta de apoyo para la Puerta Única de Entrada en el proceso de valoración de casos y asignación de plazas en la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar teniendo en cuenta criterios de vulnerabilidad de las personas, así como de atención temprana en los casos de escasa trayectoria y reciente detección en situación de calle.

Todo ello sienta las bases del procedimiento permitiéndonos establecer objetivos dirigidos a la concreción del mismo en el próximo plan operativo.

### ■ 33.2 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 EL MÁS ADECUADO, FACILITANDO ALTERNATIVAS EN COORDINACIÓN CON OTRAS ÁREAS DE PROTECCIÓN Y GENERANDO TRABAJO EN RED, EVITANDO SITUACIONES DE CALLE.

En febrero de 2023 se pone en marcha la mesa de coordinación de casos derivados a la Puerta única de Entrada en la que se abordan de manera conjunta los casos que presentan dificultades en el proceso de valoración y prioridad de acceso, así como los casos en los que no se considera adecuado el acceso a la Red municipal de Atención a Personas Sin Hogar y son orientados hacia otra alternativa o apoyo diferente.

Estas reuniones se llevan a cabo de manera semanal y en ellas participan los trabajadores sociales que componen la Puerta Única de Entrada, el coordinador de Madrid en Calle y el Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas sin Hogar.

Este espacio de trabajo conjunto supone una labor de valoración exhaustiva de los casos y favorece un trabajo coordinado y en Red con otras entidades ya que se trabaja en la respuesta a la entidad derivadora con el objetivo de ofrecer información y orientar a la cobertura de la necesidad planteada mediante diferentes apoyos o alternativas de alojamiento que puedan observarse más adecuadas.

Desde su puesta en marcha se han llevado a cabo un total de 30 reuniones en las que se han valorado 235 casos.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
33.1. Se creará un procedimiento de valoración de acceso a la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar, para concretar que recurso es el más adecuado y valorar el acceso a los casos más vulnerables.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolo creado (SI/NO) EN PROCESO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>
33.2. Se creará una mesa de coordinación de casos derivados a la Puerta Única de Entrada, con el objetivo de valorar cual es el recurso más adecuado, creando un trabajo en red, evitando situaciones de calle.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesa creada. SI</li> <li>• N.º de reuniones realizadas: 30</li> <li>• N.º de casos valorados 235</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>

### PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
33.1. Se creará un procedimiento de valoración de acceso a la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar, para concretar que recurso es el más adecuado y valorar el acceso a los casos más vulnerables.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolo creado (SI/NO)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>
33.2. Se creará una mesa de coordinación de casos derivados a la Puerta Única de Entrada, con el objetivo de valorar cual es el recurso más adecuado, creando un trabajo en red, evitando situaciones de calle.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesa creada en 2023</li> <li>• N.º de reuniones realizadas</li> <li>• N.º de casos valorados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>

## LINEA 34 – ESPECIALIZACIÓN Y FUNCIONARIZACIÓN DE LA PUERTA ÚNICA DE ENTRADA A LA RED MUNICIPAL DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR

**La Puerta Única de Entrada**, es un servicio que realiza una valoración específica de las personas derivadas por los equipos de calle y el resto de los recursos, para el acceso a los diferentes centros y programas de la Red Municipal de Atención a las Personas sin Hogar. Este servicio se encuentra incluido dentro del Servicio “Madrid en Calle” gestionado por la entidad Grupo 5.

Actualmente, el servicio de la Puerta Única de Entrada se encuentra en el Centro de Acogida de San Isidro y cuenta con un seguimiento intenso por parte de una funcionaria desde hace más de un año.

El objetivo es realizar un análisis de todas las demandas, de la adaptación de los recursos a las necesidades de las personas atendidas, valoración de intercentros y agilidad en el acceso a personas que por su situación de vulnerabilidad o su reciente situación de calle es necesaria una rápida respuesta.

Esta funcionaria, perteneciente al equipo del Departamento de Prevención de Sinhogarismo y Atención a Personas sin hogar, participa en las diferentes Comisiones técnicas que valora el acceso a los diferentes recursos, tales como la creada en campaña de frío, la Comisión técnica de Alojamiento Alternativo o Comisión de intervención con Jóvenes. Se coordina semanalmente con el equipo de coordinación de este servicio perteneciente a la entidad adjudicataria de este servicio.

La hoja de ruta se basa en dar pasos para que el personal que valore el acceso a las plazas de la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar sea personal público e integrado dentro del único centro de acogida municipal, el Centro de Acogida San Isidro.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
34.1. Se creará una Puerta Única de Entrada a la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar, con profesional funcionario e interdisciplinar, que no solo valore el acceso a los recursos, sino que supervise y apoye técnicamente los diseños de intervención de las personas atendidas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de funcionarios incorporados:1 funcionaria supervisando y centralizando el acceso a través de la Puerta Única de Entrada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>

### PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
34.1. Se creará una Puerta Única de Entrada a la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar, con profesional funcionario e interdisciplinar, que no solo valore el acceso a los recursos, sino que supervise y apoye técnicamente los diseños de intervención de las personas atendidas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de funcionarios/as incorporados en la Puerta Única de Entrada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>

## LINEA 35- FOMENTO, CUANDO SEA POSIBLE, DE LA VINCULACIÓN Y

## SEGUIMIENTO CON LOS RECURSOS COMUNITARIOS

### ■ 35.1 SE CREARÁN PROCEDIMIENTOS EN LOS RECURSOS DE LA RED MUNICIPAL PARA VINCULAR A LAS PERSONAS A LOS SERVICIOS COMUNITARIOS DE LA ZONA (SERVICIOS SOCIALES, SALUD, RECURSOS COMUNITARIOS)

Las personas sin hogar experimentan procesos vitales de pérdidas tan relevantes que las llevan a las situaciones más extremas de exclusión social. Se producen pérdidas materiales, unidas con pérdidas personales, de ruptura progresiva con la sociedad y con el acceso a sus derechos sociales, con graves repercusiones físicas, psicológicas y sociales, llegando a generar diversas situaciones de aislamiento personal y social.

Aunque el proceso de pérdidas es complejo y múltiple, la pérdida material más visible es la de la vivienda y la de un empadronamiento vinculado con ella. El empadronamiento nos sitúa como vecinos y ciudadanos de un determinado territorio, al ser un requisito imprescindible que nos da acceso a los sistemas de protección social del entorno comunitario.

Es por ello que resulta prioritario aunar criterios de intervención para la configuración de itinerarios individualizados de incorporación social en los que la persona sea la principal protagonista. A su vez, resulta prioritario favorecer la vinculación con su entorno comunitario y con sus recursos, para ser acompañado como vecino de su comunidad, lo que le permitiría acceder a los servicios de salud, ocio, tiempo libre, servicios sociales, etc., que pueda precisar en su proceso de incorporación social, para ello resulta primordial que pueda favorecerse su acceso a un **empadronamiento**.

Por este motivo, se ha tenido en cuenta priorizar el empadronamiento en los centros de acogida, viviendas y servicios municipales.

Pero no en todos los alojamientos de los que dispone la red es viable el empadronamiento, como sucede en el caso de las plazas en pensiones. Este es el caso de las personas alojadas en los programas con un carácter más preventivo de la Red, como es el caso de “No Second Night” y “A Tiempo”, así como con los de alojamiento alternativo “Housing Led” y en Centros de Acogida que disponen de plazas en pensiones para favorecer un tránsito a la vida autónoma, como es el caso de las mujeres alojadas en las plazas de la Pensión “Las Galindas”. Durante el 2023 se han establecido acuerdos favorables con los Departamentos de Servicios Sociales de algunos distritos como es el caso de Villa de Vallecas, Usera y San Blas, donde se ubican los alojamientos referidos de “Las Galindas”, “No Second Nigth” y “A Tiempo” respectivamente.

**A nivel sanitario**, a través del empadronamiento se gestionará el acceso a la tarjeta sanitaria y al centro de salud correspondiente, favoreciendo así un tratamiento de su situación sanitaria prácticamente normalizado. En los casos en los que, por no disponer de la documentación necesaria, no dispongan de tarjeta sanitaria, se suele acompañar su acceso a la cobertura alternativa sanitaria que permite el DASE ( asistencia sanitaria para extranjeros), para poder hacer uso de su centro de salud más próximo.

Otra de las vertientes de su **vinculación con un entorno** y con el proceso de inclusión sería el favorecer que puedan hacer uso de las instalaciones de su comunidad. Desde los diferentes centros de la red se trata de fomentar el uso de espacios públicos y de instalaciones como los polideportivos, las piscinas municipales, bibliotecas, espacios de igualdad, centros culturales.



(Piscina en polideportivo San Blas - Canillejas jóvenes de "A Tiempo")

A modo de ejemplo, desde el Programa de alojamiento "A Tiempo", los jóvenes, durante este verano, han podido asistir a la piscina del Centro deportivo municipal de San Blas los domingos por la tarde del mes de julio, así como durante todos los días de agosto, a través del bono deportivo municipal y contando con el apoyo del Departamento de Servicios Sociales de ese distrito.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
35.1. Se crearán procedimientos en 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"> <li>• Procedimiento realizado SI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>

## PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
35.1. Se crearán procedimientos en 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"> <li>• Procedimiento realizado (SI/NO)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>

## **LINEA 36 – REFUERZO DEL ESPACIO TÉCNICO DENTRO DE LA RED MUNICIPAL DE ATENCIÓN A LAS 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**

### **■ 36.1 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.**

En febrero de 2023 se crea la Comisión de casos de la Red, con personal técnico de la Red Municipal de atención a las personas sin hogar, siendo la primera sesión en marzo, consistente en poner en común la estructura y contenido de estas.

Desde su puesta en funcionamiento se han ido presentando casos que los diferentes recursos han querido plantear, por encontrarse con dificultades en la intervención.

Los integrantes de la Comisión son técnicos de todos los recursos de la Red Municipal de Atención a Personas sin hogar y el equipo técnico del Departamento.

Las Comisiones son mensuales, habiéndose realizado en el periodo que contempla este plan operativo 9 reuniones, donde se han presentado en total 15 casos con la consiguiente revisión de estos y su evolución en posteriores Comisiones. Esta Comisión permite una colaboración y coordinación de casos en cuanto al apoyo mutuo entre los equipos técnicos de los recursos que componen la Red Municipal, en la forma de abordar e intervenir con las diferentes situaciones que se atienden, llegando a acuerdos y visibilizando necesidades que se van detectando en el abordaje de estas.

En la Comisión de casos de la Red Municipal de atención a las personas sin hogar, a lo largo de este año se han tratado los siguientes casos:

- Centro Municipal de Acogida Juan Luis Vives: 2
- Centro Municipal de Acogida Beatriz Galindo: 1, del que se genera un grupo de trabajo con integrantes de la red donde la persona ha estado alojada y/o en intervención, para llevar a cabo un seguimiento continuado del caso.
- Centro Municipal de Acogida y de Día La Rosa: 4
- Centro Municipal de Acogida San Isidro: 2
- Programa Housing First “Construyendo Hogar”: 1
- Centro Municipal de Acogida Puerta Abierta: 2
- Programa Housing First “Hogares para la Autonomía”: 3

### ■ 36.2 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.

A lo largo de este año se han mantenido desde el Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a las Personas sin Hogar reuniones técnicas de supervisión con la totalidad de los recursos que integran la Red, en las que se han tratado las intervenciones de casos, para abordar situaciones difíciles y complejas, conocer el perfil que se atiende y comprobar si las respuestas se ajustan a las necesidades, habiéndose realizado una supervisión de aproximadamente 1700 casos.

Así como reuniones de casos cuando así se ha considerado por circunstancias excepcionales, como sucedió en mayo al celebrarse una reunión con el equipo del programa “A TIEMPO” y con el programa “H4Y FUTURO” (programa de la alianza HogarSi y Provivienda que ponen en marcha a través de fondos sociales europeos *Next Generation* para desarrollar un proyecto piloto dirigido a jóvenes en calle) para coordinar el caso de una pareja cuyos miembros estaban atendidos en estos dos programas, cada uno en uno de ellos, al objeto de poder establecer un cauce de coordinación de cara a mejorar el proceso de intervención.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
36.1. 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación y funcionamiento de la mesa de trabajo de casos. SI</li> <li>• N.º de reuniones realizadas 9</li> <li>• N.º de casos revisados 15</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>
36.2. 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. de casos en los diferentes recursos de la Red.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de programas y Centros en los que se ha realizado seguimiento técnico 81%</li> <li>• N.º de casos revisados 1.700</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>

## PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
36.1. 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación y funcionamiento de la mesa de trabajo de casos.</li> <li>• N.º de reuniones realizadas.</li> <li>• N.º de casos revisados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>
36.2. 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 de casos en los diferentes recursos de la Red.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de programas y Centros en los que se ha realizado seguimiento técnico.</li> <li>• N.º de casos revisados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>

10

Objetivo específico:

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

### LÍNEA 37- MANTENIMIENTO DE UNA BOLSA DE VIVIENDAS CON ITINERARIOS INTENSIVOS DE ACOMPAÑAMIENTO QUE FAVOREZCAN LA AUTONOMÍA Y LOS PROCESOS DE DESINSTITUCIONALIZACIÓN.

En el Centro Municipal de Acogida San Isidro desde julio de 2022 se está llevando a cabo un proyecto piloto de desinstitucionalización, por el cual se han reducido plazas de alojamiento en el centro y se han creado nuevas plazas en pisos y pensiones.

El proyecto de pisos nace de la oportunidad de contar con 2 viviendas y la inquietud de los profesionales de dar respuesta a las personas que precisaban de espacios más adaptados e individualizados para trabajar y avanzar en su proceso de autonomía y de recuperación personal e integración en el entorno comunitario.

En este momento el recurso cuenta con tres viviendas, dos de mujeres con tres y cuatro plazas respectivamente, y una vivienda de hombres con tres plazas. Desde el inicio de este proyecto todas las personas, a excepción de dos, se mantienen en las viviendas. Se está trabajando hacia proyectos personales de salida a vida autónoma y acercamiento al entorno comunitario. Hasta el momento han participado un total de 8 mujeres y 5 hombres

Todas las personas se muestran muy satisfechas en el proyecto, valoran positivamente esta oportunidad y esperan poder cumplir su sueño de salida a vida autónoma.

Hasta el momento la evaluación es positiva, si bien es cierto que la permanencia de estas personas en el proyecto va a precisar más tiempo del previsto en el inicio.



Proyecto pisos del Centro Acogida San Isidro. Piso de hombres

Dentro del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia financiado por la Unión europea con los fondos Next Generation, el Centro Municipal de Acogida San Isidro participa de la mano de Provivienda y Hogar Sí en el Proyecto de desinstitucionalización DERECHOS A LA VIVIENDA (DAV) implementando el acceso a formas de alojamiento autónomo.

Durante el mes de diciembre de 2022 y enero del 2023 un total de 27 personas accedieron a una vivienda cuyo proyecto de recuperación y autonomía tiene un periodo de 2 años. Este proyecto se inició en febrero de 2022 con el cierre del centro abierto de Catalina Labouré llevado a cabo gracias a la estrecha colaboración del Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas sin Hogar, facilitando alternativas residenciales a las personas que se encontraban allí.

La puesta en marcha de metodologías basadas en la vivienda normalizada constata que conjugar los apoyos necesarios (económicos, laborales, formativos...), el acompañamiento profesional y los momentos vitales enfocados en la mejora personal tiene muy buenos resultados. Por ello 25 de las personas del centro de acogida San Isidro que accedieron al proyecto se mantienen en la vivienda con opciones de mantenerse una vez finalice el mismo.

Además, el Centro Municipal de Acogida Beatriz Galindo ha iniciado esta línea de desinstitucionalización a través de su **proyecto “Las Galindas”**.

Esta pensión está situada en el distrito de Villa de Vallecas y cuenta con 19 plazas, situadas en 3 plantas. Las mujeres usuarias pueden hacer uso de espacios comunes, ubicados en la planta baja, como una cocina, comedor y un patio. Además, todas las habitaciones son externas y cuentan con terraza, estando distribuidas en dos plantas, con un baño situado en cada una de ellas.



Pensión Las Galindas

El objetivo general del Proyecto “Las Galindas” es mejorar el bienestar de las mujeres apoyando su acceso, vinculación y mantenimiento en el entorno comunitario. Estas mujeres son acompañadas por el equipo socioeducativo del centro de acogida en la adquisición de habilidades sociales que favorezcan el acceso a su vida independiente a medio plazo.

Las áreas de intervención en las que se trabajan con estas mujeres son las siguientes: convivencia, hábitos alimenticios, tareas domésticas, gestión económica, conocimiento y manejo del entorno y medios de transporte.

Esta pensión, sin ser una vivienda, cuentan con toda la distribución de espacios necesarios para poder ir abordando autonomía y desinstitucionalización.

Desde el inicio del proyecto de Las Galindas en abril de 2023 han sido atendidas 15 mujeres.

Aún no se ha creado una bolsa de vivienda conjunta con la EMVs pero estos proyectos piloto nos indican que es necesario contar con estas propuestas metodológicas que apoyen a personas en su desinstitucionalización y tener amplitud de miras a la hora de identificar la desinstitucionalización no sólo con viviendas.



Diferentes imágenes de los espacios del proyecto Las Galindas

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
37.1. Se creará y mantendrá una bolsa de viviendas, para facilitar procesos de desinstitucionalización, para personas que llevan tiempo en centros de acogida..	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de viviendas para trabajar la desinstitucionalización :4</li> <li>N.º de personas incorporadas en procesos de desinstitucionalización: 28 personas que han accedido a este Programa de desinstitucionalización recurso de San Isidro y 55 en el Programa de Next Generation. Total de 83 personas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS y EMVS</li> </ul>

## PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
37.1. Se creará y mantendrá una bolsa de viviendas, para facilitar procesos de desinstitucionalización, para personas que llevan tiempo en centros de acogida..	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de viviendas para trabajar la desinstitucionalización.</li> <li>N.º de personas incorporadas en procesos de desinstitucionalización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS y EMVS</li> </ul>

### LINEA 38 - ACOMPAÑAMIENTO INTENSIVO PREVIO, SIMULTANEO Y POSTERIOR AL PROCESO DE DESINSTITUCIONALIZACIÓN, EVITANDO RETROCESOS Y PROMOVRIENDO EL MANTENIMIENTO EN LA SITUACIÓN DE AUTONOMÍA

En el proyecto piloto de desinstitucionalización del Centro de Acogida San Isidro se mantiene un estrecho acompañamiento y seguimiento de las personas que se encuentran en el proyecto, tanto en el ámbito personal como en el de convivencia dentro de la vivienda.

Cada persona tiene un equipo técnico asignado, destacando la figura del educador social que semanalmente acude a la vivienda donde se trabajan aspectos relacionados con la convivencia. En el plano individual mantiene las entrevistas, coordinaciones y acompañamientos que cada persona precisa.

El acompañamiento se realizará durante todo el proyecto, siendo hitos fundamentales el acceso a la vivienda y su salida. En este último caso se mantendrá el acompañamiento y seguimiento durante el tiempo necesario que irá en función de las necesidades de cada persona y tiene como objetivo final garantizar que en la salida a vida autónoma la persona esté conectada con su entorno comunitario y que conozca todos los recursos que pueda precisar su nueva etapa.

Dentro del programa de Talleres para la “Inserción social y acompañamiento para el apoyo al empleo personalizado” en el mes de septiembre se ha puesto en marcha un nuevo proyecto “Taller de Unidades de Convivencia” destinado a personas usuarias de la red de atención a personas sin hogar que se encuentren en una fase de autonomía y motivación para iniciar su proceso de salida a vida autónoma en un espacio de convivencia no institucionalizado, de forma individual o compartida.

El taller se desarrolla en sesiones, dos días en semana con una duración de tres meses. Durante el mismo se abordan distintos aspectos fundamentales para poder emprender un proceso hacia

vida autónoma con mayor garantía: contextualización y ajuste de expectativas en relación al mercado de vivienda y las posibilidades económicas de cada persona, el alquiler de un alojamiento, y aspectos relacionados con la vida independiente y la gestión de la vivienda.

Durante el desarrollo de los talleres, además de esos contenidos, se irán buscando posibilidades y sinergias entre los distintos participantes, contemplando la posibilidad de iniciar proyectos de vida autónoma conjuntos.

Cada proyecto individual tendrá el acompañamiento y seguimiento precisos con el objetivo de favorecer el proceso de recuperación personal e integración en el entorno comunitario.

**En el proyecto “Las Galindas”** se ha trabajado con las mujeres previamente a su incorporación a este espacio. Es imprescindible favorecer este proceso de cambio y realizar seguimiento y un acompañamiento intensivo con cada una de estas mujeres.

La organización de este servicio se desarrolla en coordinación con el equipo técnico del centro de acogida, quien se desplaza a la pensión, una vez al día para realizar el seguimiento y acompañamiento necesario. Se garantiza en horario de mañana o de tarde la presencia de las figuras de Educación Social, Trabajo Social y Psicología que participarán más activamente en este proyecto.

Además, este proyecto cuenta con profesional de apoyo desde las 10 horas a las 15 de la tarde, encargado del mantenimiento y limpieza.

El seguimiento del equipo técnico se realizará en mayor o menor grado, teniendo en cuenta el grado de autonomía y evolución de las residentes. Ese personal se irá retirando una vez se haya evaluado que esas habilidades han sido adquiridas.



Imágenes de mujeres en el Proyecto “Las Galindas”

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
38.1. Se realizará un acompañamiento socioeducativo previo, durante y posterior a la incorporación, para iniciar itinerarios de desinstitucionalización de las personas y atendidas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>40% de los centros cuentan con este servicio de acompañamiento de desinstitucionalización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>

### PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
38.1. Se realizará un acompañamiento socioeducativo previo, durante y posterior a la incorporación, para iniciar itinerarios de desinstitucionalización de las personas y atendidas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de centros que cuentan con este servicio de acompañamiento de desinstitucionalización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>

## 11

**Objetivo específico:**

Incorporar metodologías y acciones que faciliten la salida a vida independiente

### LINEA 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

- **39.1 SE INFORMARÁ Y DERIVARÁ A LOS RECURSOS COMUNITARIOS, PARA LA TRAMITACIÓN DE AYUDAS DIRECTAS DE COBERTURAS DE NECESIDADES BÁSICAS Y DE ALOJAMIENTO, A LAS PERSONAS QUE LO PRECISEN Y VAYAN A REALIZAR UNA SALIDA AUTÓNOMA DE LOS RECURSOS DE LA RED**

Las prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales del Ayuntamiento de Madrid están reguladas por una Ordenanza que tiene por objeto, su regulación en las modalidades para situaciones de especial necesidad y/o emergencia social. Estas ayudas estarán enmarcadas en un proceso de intervención social.

Las ayudas económicas por situaciones de emergencia social están dirigidas a facilitar la superación de situaciones en las que concurra una necesidad económica coyuntural y urgente y tienen

carácter extraordinario y no periódico. Las ayudas económicas temporales de especial necesidad son aquellas ayudas dirigidas a apoyar procesos de integración social y desarrollo personal.

Estas ayudas pueden tener como objeto, entre otros, cubrir necesidades básicas de alojamiento, de alimentos, alojamiento temporal para personas mayores, o gastos excepcionales, tales como medicinas, gafas, audífonos y enseres, valorados por los trabajadores sociales como indispensables para prevenir la marginación y favorecer la normalización de individuos y familias.

Además de estas ayudas, contamos con la Tarjeta Familias. Es una prestación económica cuya finalidad es la cobertura de necesidades básicas de alimentación, aseo e higiene para personas y familias beneficiarias.



Esta línea de acción se centraría en facilitar la información y la gestión de las prestaciones económicas a aquellas personas que lo precisen, como apoyo a sus procesos de su autonomía.

Recurso de la RED	N.º de personas derivadas a los Servicios Sociales para valoración de ayudas en su proceso de autonomía (Tarjeta Familia/Ayudas de Alojamiento)
Centro Municipal de Acogida "Puerta Abierta"	13
Centro Municipal de Acogida "Beatriz Galindo"	11
Equipos de Calle (Servicio "Madrid en Calle")	27
Programa "No Second Night"	1
Programa "Housing Led"	45
Programa "Housing First I"	19
Programa "Housing First II"	6
Programa "A Tiempo"	40
<b>Total</b>	<b>162</b>

Fuente: Dirección General de Inclusión Social.

### ■ 39.2 SE REALIZARÁN DE PLANES DE AHORRO A AQUELLAS PERSONAS QUE LO PRECISEN Y LO SOLICITEN, PARA FACILITAR SALIDAS A VIDA INDEPENDIENTE

Teniendo en cuenta el modelo de intervención orientado a la recuperación de los proyectos vitales a través de la estabilidad mediante el acceso a una vida autónoma, se ponen en marcha otros mecanismos además de la derivación al centro de servicios sociales correspondiente.

Desde los centros y programas se pone en marcha, el apoyo a las personas usuarias con planes de ahorro con el objetivo de facilitar el acceso a un alquiler y su mantenimiento.

Recurso de la RED	N.º de personas a las que se les ha apoyado desde los recursos para realizar planes de apoyo
Centro Municipal de Acogida "San Isidro"	47
Centro Municipal de Acogida "Puerta Abierta"	40
Centro Municipal de Acogida "Juan Luis Vives"	42
Centro Municipal de Acogida "Beatriz Galindo"	12
Centro Municipal de Acogida "La Rosa"	15
Equipos de Calle (Servicio "Madrid en Calle")	56
Programa "No Second Night"	47
Programa "Housing Led"	86
Programa Housing First I "Construyendo Hogar"	23
Programa Housing First II "Hogares para la Autonomía"	30
Programa "A Tiempo"	50
<b>Total</b>	<b>448</b>

Fuente: Dirección General de Inclusión Social.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
39.1. Se informará y derivará a los recursos comunitarios, para la tramitación de ayudas directas de cobertura de necesidades básicas y de alojamiento, a las personas que lo precisen, y vayan a realizar una salida autónoma de los recursos de la Red.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de personas derivadas a los servicios sociales para la valoración de ayudas económicas en procesos de autonomía:162</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>
39.2. Se realizarán apoyos en la realización de apoyos de planes de ahorro, a aquellas personas que lo precisen y lo solicite, para facilitar salidas a vida independiente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de personas en las se les ha apoyado desde los recursos para realizar planes de Apoyo:448</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>

### PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
39.1. Se informará y derivará a los recursos comunitarios, para la tramitación de ayudas directas de cobertura de necesidades básicas y de alojamiento, a las personas que lo precisen, y vayan a realizar una salida autónoma de los recursos de la Red.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de personas derivadas a los servicios sociales para la valoración de ayudas económicas en procesos de autonomía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>
39.2. Se realizarán apoyos en la realización de apoyos de planes de ahorro, a aquellas personas que lo precisen y lo solicite, para facilitar salidas a vida independiente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de personas en las se les ha apoyado desde los recursos para realizar planes de apoyo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>

## LINEA 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.

### ■ 40.1 SE REALIZARÁN PROCEDIMIENTOS DE COORDINACIÓN CON LOS RECURSOS COMUNITARIOS, QUE GARANTICEN EL ACCESO A RECURSOS Y SERVICIOS A LOS QUE TIENEN DERECHO.

Para poder garantizar estos procesos de recuperación en los que está enmarcada esta Estrategia, es preciso favorecer y garantizar el acceso a los recursos y servicios comunitarios, no solo cuando

se encuentren en los diferentes recursos de la Red Municipal, sino cuando inicien sus salidas a vida independiente.

El número total de personas que han iniciado una salida a vida independiente por centro o programa son:

Recurso de la RED	N.º de personas que inician un proceso de vida independiente
Centro Municipal de Acogida "San Isidro"	11
Centro Municipal de Acogida "Juan Luis Vives"	53
Centro Municipal de Acogida "Puerta Abierta"	3
Centro Municipal de Acogida "Beatriz Galindo"	2
Programa "No Second Night"	59
Programa "Housing Led"	31
Programa "Housing First II"	2
<b>Total</b>	<b>161</b>

Fuente: Dirección General de Inclusión Social.

#### ■ 40.2 SEGUIMIENTO DE LAS PERSONAS DE BAJA Y QUE INICIAN UN PROCESO A VIDA INDEPENDIENTE DE AL MENOS UN AÑO.

Una de las mejoras que se están incorporando en todos los proyectos de la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar es la necesidad de realizar un seguimiento una vez se inicia un proceso de vida independiente, con el objetivo de conocer el mantenimiento de la situación o poder orientar y/o derivar a los recursos más adecuados en el caso de que surja alguna situación de crisis o problema, anticipándonos a un empeoramiento de la situación detectada.

En algunos casos no se puede realizar este seguimiento, ya que retornan a país de origen o se trasladan de comunidad autónoma, pero se les orienta a que estas situaciones de dificultad puedan acudir a los servicios sociales de la zona correspondiente.

Recurso de la RED	N.º de seguimientos realizados a personas que han iniciado un proceso de vida independiente
Centro Municipal de Acogida "San Isidro"	3
Centro Municipal de Acogida "Juan Luis Vives"	20
Centro Municipal de Acogida "Puerta Abierta"	2
Centro Municipal de Acogida "Beatriz Galindo"	2
Programa "No Second Night"	202
Programa "Housing Led"	31
<b>Total</b>	<b>260</b>

Fuente: Dirección General de Inclusión Social.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
40.1. Se realizarán procedimientos de coordinación con los recursos comunitarios, que garanticen el acceso a recursos y servicios a los que tiene derecho.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de coordinación con servicios comunitarios. NO</li> <li>• N.º de personas que inician un proceso de vida independiente: 161</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>
40.2. Seguimiento de las personas de baja y que inician un proceso a vida independiente de al menos un año.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N.º de seguimientos realizados a personas que han iniciado un proceso de vida independiente: 260</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>

### PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
40.1. Se realizarán procedimientos de coordinación con los recursos comunitarios, que garanticen el acceso a recursos y servicios a los que tiene derecho.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de coordinación con servicios comunitarios.</li> <li>• N.º de personas que inician un proceso de vida independiente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
40.2. Seguimiento de las personas de baja y que inician un proceso a vida independiente de al menos un año.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de seguimientos realizados a personas que han iniciado un proceso de vida</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>

## LINEA 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.

Se ha iniciado un análisis de las dificultades de acceso a una vivienda adecuada que se encuentran las personas de la Red Municipal de Atención a personas sin hogar en los procesos de salida.

Son varios los motivos:

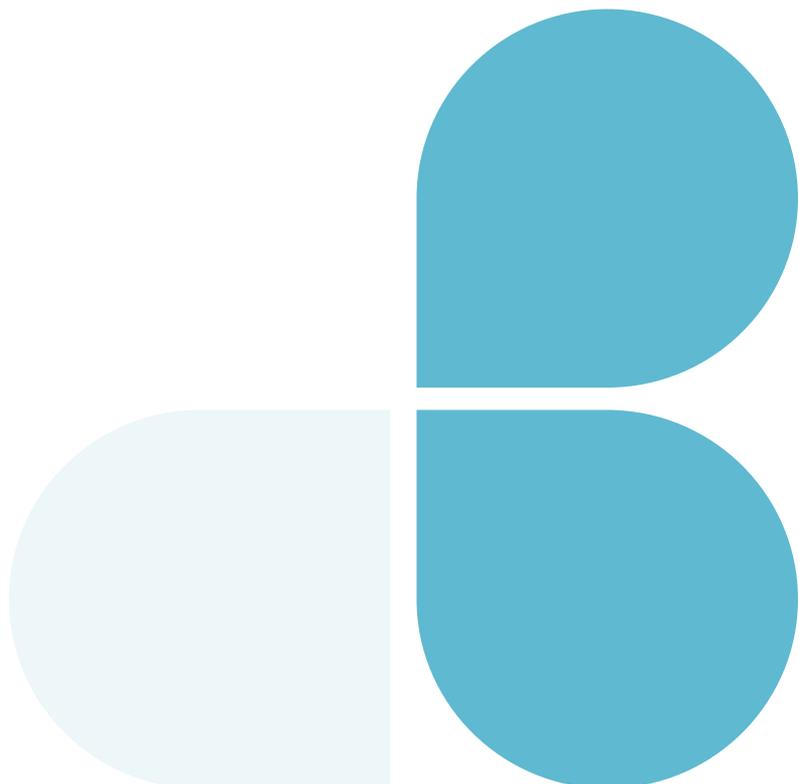
- Los altos precios del alquiler en la ciudad de Madrid que prácticamente imposibilitan hacer frente al pago de una vivienda por una persona sola, ya que muchas de estas personas cuentan con prestaciones, pensiones o salarios reducidos. La posibilidad de salida es el alquiler de una habitación o generar grupos de convivencia. Por este motivo, en el Proyecto de Talleres propio de esta Red, se han iniciado los talleres de Unidad de Convivencia, con el objetivo de trabajar con personas que están en este momento, acompañándoles en ese proceso.
- Algunos alquileres piden una importante fianza o contratos estables o con bastante antigüedad. Esto dificulta la salida a personas que comienzan a trabajar, precisando de una bolsa de ahorro importante. Desde los centros y programas se les apoya con estos planes de ahorro, pero sería necesario contar con transferencias directas que favorezcan estos procesos de salida.
- Dificultad en el alquiler a jóvenes de origen extranjero con contratos indefinidos y estabilidad económica u otras personas, debido la desconfianza de propietarios de viviendas. Sobre estas personas que sufren situaciones de vulnerabilidad o exclusión recae un estigma vinculado a su situación que produce ese rechazo o desconfianza en el alquiler de vivienda, siendo muy necesaria la sensibilización en este ámbito.

Sería importante seguir analizando estas dificultades para ir viendo otras alternativas y propuestas que favorezcan estos procesos de salida.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
41.1. Se realizará una valoración de la normativa vigente, teniendo en cuenta qué perfiles o realidades de exclusión social valoradas por el Grupo Motor, cuentan con dificultades para acceder a vivienda adecuada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunión con Grupo Motor</li> <li>• Valoración Realizada NO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupo motor.</li> </ul>

### PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
41.1. Se realizará una valoración de la normativa vigente, teniendo en cuenta qué perfiles o realidades de exclusión social valoradas por el Grupo Motor, cuentan con dificultades para acceder a vivienda adecuada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunión con Grupo Motor (SI/NO)</li> <li>• Valoración Realizada (SI/NO)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupo motor.</li> </ul>



## 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.

### 12 Objetivo específico:

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.

## LINEA 42 – INCORPORAR Y/O CREAR ESPACIOS DE INTERESES COMUNES, DONDE FACILITAR EL TRABAJO DE RECUPERACIÓN DEL SENTIDO VITAL DE CADA PERSONAS

### ■ 42.1. SE CONOCERÁN INTERESES Y MOTIVACIONES DE LAS PERSONAS QUE SE ENCUENTRAN EN LA RED MUNICIPAL, CON EL OBJETIVO DE IDENTIFICAR ESTRATEGIAS Y ACCIONES QUE FACILITEN UN PROCESO DE RECUPERACIÓN PERSONAL

Mejorar la valoración positiva de la imagen personal, recuperar el reconocimiento personal y el sentido vital, resulta primordial en los itinerarios personalizados de inserción social. Desde los distintos centros y programas de la red se desarrollan múltiples iniciativas encaminadas a la recuperación del sentido vital de las personas atendidas.

- **Centro Municipal de Acogida “San Isidro”**
  - **Grupo Cognitivo:** Tiene como objetivo el favorecer la funcionalidad instrumental y básica de la persona manteniendo su autonomía, reducir la progresión del deterioro y procurar su estabilización el mayor tiempo posible.
  - **“MARTES MORADO.** Colaboración Fundación Luz Casanova /CASI: Se trata de un grupo para mujeres con el objetivo de crear un espacio morado donde se impartirán: 10 sesiones quincenales con temáticas independientes relacionadas con la Violencia de Género dirigidas por la Fundación Luz Casanova que permita a las usuarias asistir a las diferentes sesiones sin ser necesario el contenido de la sesión anterior.
  - **Alcohólicos Anónimos:** grupo conducido por miembros de Alcohólicos Anónimos cuyo objetivo primordial es mantener su abstinencia y ayudar a otros a darse cuenta de los problemas asociados al consumo del alcohol, aceptar dichos problemas y desarrollar la capacidad de esfuerzo para cambiar, afrontarlos y resolverlos.

- **Dinamización Sala de Reducción del daño:** Grupo coordinado por una trabajadora social con el fin de favorecer las relaciones dentro del grupo, fomentar el intercambio de ideas, desarrollar la cooperación y participación para lograr la máxima satisfacción en la ocupación del tiempo de estancia en la sala.
  - **Grupo Funcional:** Se pretende favorecer la funcionalidad y motricidad muscular, articular y tonificar a través del ejercicio físico de todos aquellos que participen en el mismo con el objetivo de mejorar su salud y calidad de vida.
  - **Grupo Salud y Mujer- CAD:** Grupo dirigido por profesional médico y DUE del Centro de Atención a Drogodependencias (CAD) de Latina con la coordinación de la psicóloga del Centro de Acogida San Isidro, de periodicidad semanal, cuyo objetivo es concienciar sobre la necesidad de mantener unos buenos hábitos saludables.
  - **“Te Encuentro”:** Consiste en dar un espacio a las personas del centro para poder expresar sus vivencias en éste, sus preocupaciones, sus avances... Este espacio es propicio a entablar relaciones nuevas o reforzar ya las existentes tanto con las personas usuarias como con las monitores. Además, gracias al clima de confianza y seguridad que puede dar este taller, se pueden trabajar otras actividades relacionadas con semanas o eventos del centro (el entierro de la sardina, 8 de marzo, San Isidro...).
- **Centro Municipal de Acogida “Puerta Abierta”:**
    - **Taller de Apoyo:** formado por hombres residentes y liderado por el psicólogo y el educador del centro. A este grupo suele asistir una media de 15 personas y se tratan aspectos como nuevas masculinidades, temas de violencia, trato hacia las mujeres, etc
    - **Talleres para mujeres:** Cuentan con una asistencia media de unas 10 - 12 y en ellos se tratan aspectos que les preocupan como salud sexual, empoderamiento, vivencias individuales, etc.
    - **Competencias Digitales:** Junto con la Asociación Aspafades, se han realizado diferentes sesiones de competencias digitales para que los residentes pudiesen obtener el certificado digital y poder realizar trámites. Hemos tenido una media de 10 personas interesadas.
    - **Desayuno con residentes:** Junto con la enfermera del Centro Salud Águilas en colaboración con Cancerless, se ha realizado un desayuno con residentes donde se les informaba de la importancia de la prevención del cáncer.



Grupo de Apoyo  
en Centro  
Acogida Puerta  
Abierta

programa de  
competencias  
digitales

- **Centro Municipal de Acogida “Juan Luis Vives”:**

- **Talleres de Habilidades Sociales:** Se han celebrado 3 sesiones a las que acudieron 8 personas por sesión.
- **Taller de Bien-tratándonos:** Para ello se contactó con el proyecto “Luziernagas” de la Fundación Luz Casanova y se trabajaron aspectos relacionados con la relación entre personas y el respeto en el trato.
- **Sesiones informativas de recursos para personas mayores:** Se han llevado a cabo dos sesiones para personas mayores de 60 años, se ha informado sobre los distintos recursos de cara a favorecer su paso a Residencia de Mayores, Pisos Tutelados o paso a vida autónoma, la clausura de esta actividad consistió en una visita a la Residencia Amavir de Vicálvaro para acercar a las personas acogidas a la realidad de una Residencia de Mayores.



Visita de Centro Acogida Juan Luis Vives a Residencia Mayores Vicálvaro

- **Centro Municipal de Acogida “Beatriz Galindo”:**

Desde el centro se desarrollan múltiples espacios para favorecer el empoderamiento de las personas acogidas. Tal es el caso de los siguientes espacios grupales:

- **Ponte Guaper:** espacio ideado para abordar aspectos relacionados con la autoestima, el autocuidado. Se abordan diferentes formas de cuidarse y a su vez sobre las exigencias de género, la publicidad y los roles...
- **Aperitiviernes y cumpleaños** espacios de encuentro lúdicos para la generación de vínculos de pertenencia y favorecedores de la convivencia.
- **Rehabilitación Cognitiva:** Creado para favorecer la funcionalidad instrumental y básica de la persona manteniendo su autonomía, se trabaja la tolerancia a la frustración, la mejora de la autoestima, el lenguaje, la memoria, la lectoescritura, etc.

- **Centro Municipal de Acogida y de Día “La Rosa”:**

- Grupo Ocio alternativo: Se ha formado grupo para realizar actividad de natación los fines de semana.
- Grupo fútbol: Participación en Equipo de fútbol «Dragones de Lavapiés».

- **Programa “No Second Night”:**

- Grupo de discusión: Se trabaja en qué medida el programa cubre sus necesidades y potencia su proceso de mejora. Las participantes realizan propuestas de mejora y se ofrecen alternativas o posibles soluciones.
- Grupo Interpersonal: A través de un tema transversal a las participantes se trabajan las diferentes experiencias individuales ofreciendo nuevas perspectivas, narrativas e intereses de las participantes.
- Grupos externos en espacios comunitarios: Tras escuchar las peticiones el Equipo Profesional se puso en coordinación con los distintos recursos de ambos distritos donde está

implementado el Programa, y así identificar donde podían acudir las mujeres a realizar esas actividades que demandaban. Una vez recogida las peticiones e intereses, se ha expuesto ante las mujeres los distintos espacios donde ofrecían aquellas actividades de las que estaban interesadas y se ha acompañado a éstas a los distintos espacios. En estos tres meses las mujeres han participado en actividades realizadas en: Centro de Madrid Salud de Usera, Grupo de desarrollo comunitario de Usera, Espacio de Igualdad Lucrecia Pérez.

- **Actividades grupales:** Se han realizado en el entorno de la pensión en un ambiente más distendido (taller de bricolaje, pintura y jardinería).



Taller de Jardinería organizado por No Second Night

- **Programa “A Tiempo”:**

Todas las semanas en la Asamblea donde participan los jóvenes, se conocen los intereses y motivaciones de cara a ir implementado acciones y actividades encaminadas a este fin, tales como actividades de ocio, de información y orientación jurídica, de orientación formativa-laboral.

Todas estas actuaciones van incorporándose en la planificación de las actuaciones del Programa a nivel comunitario.

Recurso de la RED	N.º de personas que acuden a estos grupos.	N.º de grupos donde se trabajen intereses y motivaciones
Centro Municipal de Acogida “San Isidro”	1.324	9
Centro Municipal de Acogida “Puerta Abierta”	244	4
Centro Municipal de Acogida “Juan Luis Vives”	319	3
Centro Municipal de Acogida “Beatriz Galindo”	167	3
Centro Municipal de Acogida “La Rosa”	19	2

Recurso de la RED	N.º de personas que acuden a estos grupos.	N.º de grupos donde se trabajen intereses y motivaciones
Programa "No Second Night"	137	5
Programa "Housing Led"	202	2
Programa Housing First II "Hogares para la Autonomía"	10	1
Programa "A Tiempo"	182	1
Total	2.604	29

Fuente: Dirección General de Inclusión Social.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
42.1. Se conocerán intereses y motivaciones de las personas que se encuentran 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"> <li>N.º DE grupos donde se trabajen intereses y motivaciones:9</li> <li>N.º de personas que acuden a estos grupos: 2604</li> <li>Conocimiento de los intereses y motivaciones de las personas usuarias SI</li> <li>Mapeo de las actividades y propuestas de estas actividades en el entorno comunitario. SI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>

## PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
42.1. Se conocerán intereses y motivaciones de las personas que se encuentran 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"> <li>N.º de nuevos grupos donde se trabajen intereses y motivaciones</li> <li>N.º de personas que acuden a estos grupos.</li> <li>Conocimiento de los cambios en los intereses y motivaciones de las personas usuarias (SI/NO)</li> <li>Mapeo de las actividades y propuestas de estas actividades en el entorno comunitario. (SI/NO)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>

## LINEA 43 – FACILITAR LA VISIBILIZACIÓN EN LOS ESPACIOS COMUNITARIOS, ENTRE OTROS, DE LAS CAPACIDADES Y DEL TRABAJO DESARROLLADO PARA LA RECUPERACIÓN DEL SENTIDO VITAL.

### ■ 43.1 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

El proceso de recuperación de los proyectos personales va de la mano del reconocimiento y la participación en las diferentes esferas de la vida, recuperando la identidad, la dignidad y la autoestima de las personas.

Para ello, resulta fundamental poder acompañar a las personas en situación de sinhogarismo en aquellos espacios de interés y motivadores.

En este sentido, a lo largo de este año se han realizado las siguientes actuaciones:

- En marzo de 2023 se organizó, gracias al apoyo de la Fundación “Canis Majoris”, una exposición con la obra de una persona en situación de sinhogarismo, Jesús García, alojada en el programa Housing First “Construyendo Hogar” que llevó por título **“Rieles de una vida”**. En la inauguración de la exposición, el artista pudo compartir la afición que había sido su forma de vida durante mucho tiempo y explicó cómo su pasión por el dibujo, sin duda, había contribuido a su recuperación.
- Se organizó una **exposición con los marcapáginas y dibujos** de una ilustradora que alojada en el programa “No Second Night”. Dichos marcapáginas se repartieron en la Jornada de “Modelo Centrado en la persona” dirigida a los equipos técnicos de la Red.
- Desde el mes de septiembre de 2023 se ha trabajado en colaboración con el **Departamento de Voluntariado**, ofreciendo un espacio de pertenencia y utilidad que ha sido muy bien acogido por los jóvenes del programa “A tiempo”, entre otros recursos de la Red.



Cartel de la Exposición

Mesa expositora con ilustraciones y marcapáginas día "Jornada modelo centrado en la persona"

Voluntarios/as del programa A TIEMPO

- Otra de las actuaciones en las que participan las personas que residen en los centros/programas son los **Aniversarios**, en los que organizan actividades que les motiven, en función de sus intereses, organizando grupos de trabajo por parte de los residentes, escuchando propuestas, motivaciones e intereses comunes para organizar y planificar espacios de ocio y celebración, siendo oportunidades para darse a conocer en el ámbito comunitario, ya que los aniversarios son una oportunidad para invitar a los recursos del barrio y del Distrito.



Cartel aniversario "Beatriz Galindo"

Aniversario de "Puerta Abierta"

- Desde el Centro de acogida "Juan Luis Vives" se desarrolló en diciembre de 2022 el Proyecto "**Mi Lugar**" con la colaboración de la *Asociación Garaje*. Este proyecto se basa en el arte como herramienta para reflexionar con las personas sin hogar residentes en el Centro de acogida sobre las consecuencias del sinhogarismo, la pandemia, la salud mental, y la perspectiva de género. Todo esto se plasma en obras de arte de creación colectiva que sirvan, al mismo tiempo, para sensibilizar al resto de la población sobre el sinhogarismo y restaurar la autoestima de sus creadores. Se persigue el objetivo de activar la resiliencia de los participantes a través de diversas metodologías de arte (música, expresión corporal, fotografía, poesía...), con el fin de que las personas usuarias sean protagonistas de su propia mejora y aprendan a dar sentido a la información de la nueva realidad postcovid19, evitando recaer en un aumento de episodios de estrés, ansiedad e incertidumbre. Además de las actividades grupales bisemanales de artivismo, impartidas por profesionales de la creación artística y de la educación no formal, se realiza un trabajo individualizado de acompañamiento psicosocial.



Momento del proyecto "Mi Lugar"

- En el Centro de Acogida San Isidro se han desarrollado diversas actividades a lo largo de este año que persiguen el objetivo de recuperar el sentido vital sobre el reconocimiento personal, la autoestima y la autopercepción de las propias capacidades de la persona, como son:
  - **Enséñame a ladrar:** A través de la interacción con perros adiestrados, se consigue un clima de confianza favorecedor de la creación de relaciones saludables con otros usuarios. Se consigue fomentar la expresión de emociones a través del vínculo entre la persona y el animal. Se mejora la autoestima y la confianza a través de logros que se consiguen con el perro en el marco de su adiestramiento. Además, tienen ocasión de mostrar estos avances a público. También se sale a parques cercanos con perros que buscan dueño, lo que genera espacios de interacción con vecinos de la zona que se acercan a ver al perro.
  - **Cine fórum:** Las mañanas de los domingos, en el salón de actos, tienen lugar sesiones de cinefórum para todas las personas del centro que quieran asistir. Se proyecta la película y, al terminar, se comenta sobre la historia, personajes o lo que los usuarios vean reseñable de esta visualización.
  - **Es mi cumpleaños:** En las navidades de 2019 se decidió no comprar regalos de reyes y sustituir esta tradición por otra alternativa más personalizada, incluyendo en la decisión las opiniones de las personas residentes que asisten al grupo de participación. Se propuso entonces dar regalos de cumpleaños a cada una de las personas acogidas. El mismo día de cumpleaños se hace entrega de un sobre con dos desayunos completos y una invitación a la fiesta del último viernes de mes en la que se hace entrega de un detalle de aseo personal.
  - **Talleres de arte:** A través del arte se pretende establecer una relación más estrecha con los usuarios del centro, ya que se forma un grupo participativo y abierto a todo el mundo a expresar como quiera y pueda su arte en óleos. Se emplean óleos, caballetes, acuarelas y todo tipo de material para pintar.
  - **Los martes morados:** se realiza en colaboración con la Fundación Luz Casanova. Se trata de un grupo de mujeres que persiguen el objetivo de crear un espacio morado donde se imparten: 10 sesiones quincenales con temáticas independientes relacionadas con la Violencia de Género dirigidas por Luz Casanova que permita a las usuarias asistir a las diferentes sesiones sin ser necesario el contenido de la sesión anterior. Se emplean materiales de sensibilización e información.
  - **Fiesta de San Isidro**



Recurso de la RED	N.º total de actividades/ acciones realizadas en espacios comunitarios	N.º total de personas que han participado en las actividades/ acciones en espacios comunitarios
Centro Municipal de Acogida "San Isidro"	5	56
Centro Municipal de Acogida "Puerta Abierta"	5	28
Centro Municipal de Acogida "Juan Luis Vives"	5	116
Centro Municipal de Acogida "Beatriz Galindo"	6	25
Centro Municipal de Acogida "La Rosa"	5	10
Programa "No Second Night"	9	60
Programa Housing First I "Construyendo Hogar"	4	5
Programa "A Tiempo"	6	31
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>331</b>

Fuente: Dirección General de Inclusión Social.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
43.1. 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"> <li>N.º de acciones y/o actividades realizadas :45</li> <li>N.º de personas que han participado en ellas:331</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>

## PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
43.1. 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"> <li>N.º de acciones y/o actividades realizadas.</li> <li>N.º de personas que han participado en ellas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>

13

Objetivo específico:

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.

## LINEA 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

### ■ 44.1 SE CREARÁN GRUPOS DE PERSONAS USUARIAS PARA VALORAR SERVICIOS Y REALIZAR PROPUESTAS DE CAMBIO.

Con el propósito de ir adaptando el funcionamiento de los centros y programas a las necesidades de las personas alojadas, desde los diferentes dispositivos de la Red municipal de atención con las personas sin hogar se han llevado a cabo grupos, así como diversas acciones e iniciativas, como es el caso de:

#### Centro Municipal de Acogida San Isidro:

**Proyecto zona de mujer**, en este periodo se ha creado un nuevo proyecto de mejora de la zona de dormitorios de mujeres con la creación de espacios que puedan favorecer su proceso de autonomía. Para la evaluación de dichas mejoras y para recoger las propuestas en el marco de este proyecto hay un grupo de mujeres que se reúnen con periodicidad quincenal con el fin de hacer seguimiento de estos objetivos.

**Encuestas de valoración de la normativa del centro:** Durante este año se ha ido trabajando sobre la normativa del centro. Se distribuyeron unas encuestas a las personas acogidas con el objetivo de conocer su valoración y propuestas en relación a la normativa del centro.

**Proyecto TE ENCUENTRO**, es un grupo de trabajo con personas acogidas que se reúnen con periodicidad semanal para que puedan realizar propuestas de actividades y talleres a desarrollar desde el proyecto socioeducativo

**Buzón de sugerencias:** En el que las personas alojadas pueden expresar quejas y proponer mejoras. Es una iniciativa que se mantiene desde hace varios años.

**Citas con la dirección:** Esta práctica se mantiene desde hace varios años de modo que las personas alojadas pueden citarse con la dirección del centro. Con frecuencia acuden para valorar servicios y a veces a realizar propuestas.

**Asambleas:** Grupo formado por profesionales y personas acogidas de periodicidad mensual dirigido por la dirección del centro con el objetivo de informar sobre las novedades de organización y funcionamiento del Centro, fomentar la participación, facilitando este espacio para la transmisión de propuestas de mejora.

### Centro Municipal de Acogida Juan Luis Vives:

**Asambleas de usuarios:** A lo largo de este periodo se han realizado 2 asambleas con los usuarios. En ellas se ha explicado normativa del centro, así como sus Derechos y Deberes, se ha favorecido la reflexión sobre el sentido que tiene la permanencia en el centro.

**Comunidad de Vecinos:** Se reúnen cada dos meses y favorece que las personas alojadas puedan hacer llegar las distintas situaciones que viven en los módulos donde conviven.

### Centro Municipal de Acogida y de Día "La Rosa"

**Asambleas:** Se celebran asambleas quincenales en las que se tratan situaciones convivenciales que han surgido durante la quincena, nuevas normas de funcionamiento, etc. Pero se hace especial hincapié en diseñar el ocio desde las propuestas de las personas usuarias y en que puedan evaluar el catering para lograr la mejora del mismo.

**Encuestas Individuales:** También anualmente se recogen encuestas individuales a cada persona usuaria con el fin de valorar su satisfacción hacia el servicio prestado (evaluando las instalaciones, el trato recibido de los profesionales, las actividades, la comida...).

### Programa Housing Led:

**Encuesta de satisfacción:** como herramienta de valoración semestral. Se distribuye de manera anónima y los datos que se explotan son tanto cualitativos como cuantitativos.



Foto de asamblea en "La Rosa"

**Asambleas semanales:** Se realiza una reunión semanal con las personas alojadas en pisos para que puedan ponerse en común dificultades y mejoras.

### Programas Housing First:

Evaluación Anual de Satisfacción: Desde Hogares para la autonomía se realiza anualmente, a través de un cuestionario específico, que valora la calidad del servicio: elementos tangibles (instalaciones de la viviendas, equipos y personal), fiabilidad (habilidad para realizar el servicio con eficacia y eficiencia), capacidad de respuesta (disposición profesional para realizar el servicio de forma ágil), empatía (atención personalizada) y seguridad (conocimientos mostrados por los profesionales para fomentar credibilidad y confianza).

### Centro Municipal de Acogida “Puerta Abierta”

**Comité de residentes:** desde diciembre de 2022 se cuenta con un Comité de residentes formado por un grupo de usuarios que querían participar en la mejora del centro en todo su conjunto: iniciativas, acciones, convivencia, etc. Tienen una reunión mensual para tratar diferentes aspectos que pueden afectar a todos los aspectos del centro.



Foto comité residentes

### Programa No Second Night:

**Reunión Específica:** Se realizó durante el primer trimestre de 2023 una reunión para escuchar los intereses de las participantes. Posteriormente se llevó a cabo una devolución con recursos y actividades del entorno.

**Asambleas:** Se manifiestan las dificultades existentes en el dispositivo de acogida y se ofrecen alternativas y soluciones. También se utiliza para ofrecer nuevas propuestas existentes en el entorno comunitario, del municipio o información relevante para su proceso vital.

### Programa A Tiempo:

**Asamblea de en pensión:** espacio de participación de las personas que se encuentran en la pensión y en los pisos, donde poder expresar sus propuestas, sugerencias y promover actividades tanto de ocio como encaminadas a una mejor convivencia. Este espacio ha favorecido que se pudieran implementar mejoras en el servicio de Catering así como en el uso de lavandería.

### Centro Municipal de Acogida Beatriz Galindo:

**Asamblea:** un espacio donde existe una comunicación entre las mujeres del Centro y los profesionales. Es un espacio de escucha, donde se debaten qué cosas pueden mejorar y la manera de hacerlo. También es un espacio de aclaración de dudas y de propuestas. Las propuestas de la asamblea se recogen un día antes y las propuestas de temas se hacen a través del buzón de sugerencias.

Es muy difícil contabilizar el número de personas que han acudido ya que muchos de estos espacios se hace de manera semanal, el objetivo de todos los recursos es que participen el mayor número de personas posibles.

Recurso de la RED	N.º de grupos realizados
Centro Municipal de Acogida "San Isidro"	5
Centro Municipal de Acogida "Puerta Abierta"	1
Centro Municipal de Acogida "Juan Luis Vives"	2
Centro Municipal de Acogida "Beatriz Galindo"	1
Centro Municipal de Acogida "La Rosa"	2
Programa "No Second Night"	2
Programa "Housing Led"	2
Programa Housing First I "Construyendo Hogar"	1
Programa Housing First II "Hogares para la Autonomía"	1
Programa "A Tiempo"	1
<b>Total</b>	<b>18</b>

Fuente: Dirección General de Inclusión Social.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
44.1. Se crearán grupos de personas usuarias para valorar servicios y realizar propuestas de cambio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de grupos creados:18</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>

## PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
44.1. Se crearán grupos de personas usuarias para valorar servicios y realizar propuestas de cambio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de grupos creados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>

### LÍNEA 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.

#### ■ 45.1 SE GARANTIZARÁ LA FIGURA DE PROFESIONAL DE REFERENCIA O COORDINADOR DEL CASO DE LAS PERSONAS QUE ACCEDAN A LOS RECURSOS DE LA RED MUNICIPAL.

La organización funcional del sistema público de servicios sociales está configurada para que los ciudadanos puedan acceder a través de la Atención Social Primaria, siendo un derecho reconocido por los ciudadanos la asignación de un profesional de referencia, que asegure la coherencia del itinerario de intervención y globalidad del proceso de atención, tal como establece la Ley 12/2022 de 21 de diciembre de servicios sociales de la Comunidad de Madrid.

Sin embargo, debido a la desvinculación implícita de los procesos de exclusión social por lo que atraviesan las personas que están sin hogar, en gran parte de las ocasiones, implica una mayor dificultad para el acceso a sus derechos y servicios públicos. Por ello, es una realidad constatada que muchas personas sin hogar acceden a los servicios sociales a través de la atención social especializada como es la Red municipal de atención al sinhogarismo.

En este sentido, desde la Red municipal de atención a las personas sin hogar, se está trabajando en la asignación de un profesional-coordinador del caso, que pueda identificarse para acompañar el proceso de intervención en aplicación del modelo centrado en la persona y el carácter individualizado de los itinerarios de inserción, que pueda permanecer presente en los avances y retrocesos de su proceso personal. Para que esto sea posible, es muy importante que exista una vinculación positiva con la persona atendida.

En esta misma línea, se ha puesto en marcha un procedimiento interno en las situaciones de cambios de recurso/servicio dentro de la propia Red, cuyo objetivo es dar continuidad a la metodología y línea de intervención acordada con la persona indistintamente del servicio de atención o recurso de alojamiento donde se encuentre. Así, se mantiene intervención con el mismo profe-

sional en caso de cambios de carácter temporal y se realiza un traspaso de la intervención muy cuidadoso y exhaustivo cuando se trata de cambios indefinidos.

Como iniciativa vinculada con esta línea, desde la Red se está tratando de unificar criterios de derivación de las personas acogidas entre los distintos centros y programas, con el objetivo de garantizar la presencia de un coordinador del caso durante el proceso de intervención.

Con esta pretensión, desde el 1 de agosto de 2023, se ha diseñado y se está aplicando un procedimiento de derivación interna, “Intercentros”, ya sea para situaciones de carácter definitivo (basada en los procesos de intervención acordados con la persona) o de carácter temporal (en base a objetivos concretos de intervención). Dicho procedimiento se encuentra en proceso de evaluación continua, dado que además de pretender favorecer la mejora de la intervención, pretende servir para mejorar la coordinación y el trabajo en equipo, mediante la unificación y establecimiento de criterios compartidos. En este procedimiento se contemplan tanto las situaciones de carácter urgente, como las situaciones con un carácter ordinario.

En la actualidad todas las personas cuentan con un profesional-coordinador del caso y referente del mismo.

#### ■ 45.2 SE VALORARÁN CAMBIOS DEL PROFESIONAL DE REFERENCIA O COORDINADOR DEL CASO, TENIENDO EN CUENTA LA VINCULACIÓN Y EL PROCESO DE VINCULACIÓN DE LA PERSONA ATENDIDA.

Independientemente de que permanezca acogido en un recurso de alojamiento o se encuentre en situación de calle, lo que se pretende es dar coherencia al itinerario de intervenciones y garantizar el acceso a los diferentes servicios y prestaciones que necesite. Este profesional coordinador del caso, se podrá y tendrá que modificarse cuando se observen dificultades en la intervención y sea así necesario para favorecer su desarrollo y los procesos de mejora de la persona atendida.

En los casos de mayor dificultad de intervención o vinculación, los cambios de profesional son necesarios para favorecer mejoras en los procesos de las personas atendidas.

Recurso de la RED	N.º de cambios realizados de coordinador/a del caso
Centro Municipal de Acogida “Puerta Abierta”	5
Centro Municipal de Acogida “Juan Luis Vives”	18
Centro Municipal de Acogida “Beatriz Galindo”	3

Recurso de la RED	N.º de cambios realizados de coordinador/a del caso
Centro Municipal de Acogida "La Rosa"	1
Equipos de Calle (Servicio "Madrid en Calle")	4
Programa "No Second Night"	154
Programa "Housing Led"	51
Programa Housing First I "Construyendo Hogar"	10
Programa Housing First II "Hogares para la Autonomía"	37
Programa "A Tiempo"	12
Total	290

Fuente: Dirección General de Inclusión Social.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
45.1. Se garantizará la figura de profesional de referencia o coordinador del caso de las personas que accedan a los recursos de la Red Municipal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de personas usuarias que cuentan con coordinador del caso: 100%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>
45.2. Se valorarán cambios del profesional de referencia o coordinador del caso, teniendo en cuenta la vinculación y el proceso de vinculación de la persona atendida.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de cambios realizados de coordinador/a del caso: 290</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>

## PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
45.1. Se garantizará la figura de profesional de referencia o coordinador del caso de las personas que accedan a los recursos de la Red Municipal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de personas usuarias que cuentan con coordinador del caso o profesional de referencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>
45.2. Se valorarán cambios del profesional de referencia o coordinador del caso, teniendo en cuenta la vinculación y el proceso de vinculación de la persona atendida.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de cambios realizados de profesional de referencia y/ o coordinador del caso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>

14

Objetivo específico:

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 46 – FOMENTAR EL EMPADRONAMIENTO EN LOS LUGARES DE ESTANCIA DE LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE SINHOGARISMO.

### ■ 46.1 CREAR PROCEDIMIENTO DE EMPADRONAMIENTO EN LOS RECURSOS DE LA RED MUNICIPAL.

A lo largo de este año se ha procedido a hacer un análisis de las personas alojadas en los diferentes recursos de la Red en cuanto al empadronamiento, con el objetivo de identificar:

- Personas que están empadronados en los centros
- Personas que están empadronadas en las viviendas de los programas
- Personas que están empadronadas en los centros de servicios sociales o en otros lugares
- Personas que no están empadronadas, concretando los motivos de esta situación.

El Padrón municipal es el registro administrativo donde constan los vecinos de un municipio, siendo un acto obligatorio por parte del ciudadano y de la Administración y que cumple un papel fundamental como **generador de derechos y puerta de acceso a servicios/prestaciones públicas** de toda índole.

Por este motivo es un trámite esencial en la intervención con las personas en situación de sinhogarismo.

Después de este análisis se realizará un procedimiento de empadronamiento para las personas que se encuentran en situación de calle y las personas que se encuentran en el resto de los recursos de la Red Municipal.

### ■ 46.2 SE FOMENTARÁ EL EMPADRONAMIENTO EN LOS CENTROS DE ACOGIDA, VIVIENDAS Y ALOJAMIENTOS, SI FUERA POSIBLE, PARA FACILITAR EL ACCESO A LAS PRESTACIONES BÁSICAS

Se ha trabajado con los recursos de la Red Municipal donde se pueden empadronar los residentes, que faciliten el padrón a las personas alojadas en el mismo y que no cuenten con padrón activo, con el objetivo de poder ejercer el derecho al acceso a las prestaciones sociales. Estos centros son:

Centros Municipal de Acogida de la RED	N.º de personas empadronadas en el recurso de la Red de Atención a Personas sin Hogar
“San Isidro”	129
“Juan Luis Vives”	83
“Puerta Abierta”	86
“La Rosa”	14
“Beatriz Galindo”	29
<b>Total</b>	<b>341</b>

Fuente: Dirección General de Inclusión Social.

Así como en los programas que cuentan con viviendas, donde las personas que viven se deben empadronar. Las personas empadronadas en estos programas son:

Programa de la RED	N.º de personas empadronadas en la vivienda del programa
Housing First I “Construyendo Hogar”	68
Housing First II “Hogares para la autonomía”	61
“Housing Led”	11
“A Tiempo”	12
<b>Total</b>	<b>152</b>

Fuente: Dirección General de Inclusión Social.

Siendo un total de 493 personas empadronadas en la Red de centros y programas. El caso de las personas que no están empadronados en los mismos es porque están empadronadas en viviendas anteriores de familiares o de red social, estar en proceso de trámite o por no contar con ningún tipo de documento identificativo.

### ■ 46.3 SE FACILITARÁ EL ACCESO DEL EMPADRONAMIENTO EN EL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DE LA ZONA, A LAS PERSONAS QUE SE ENCUENTREN SIN EMPADRONAMIENTO Y SE ENCUENTREN EN PLAZAS HOTELERAS

En el caso de los programas que tienen plazas en alojamientos hoteleros donde no es posible su empadronamiento, se ha trabajado con los Centros de servicios sociales de referencia el empadronamiento de las personas alojadas en los mismos, presentando los programas y generando un espacio de coordinación periódica.

Es el caso de los siguientes programas:

Programa de la RED	N.º de personas empadronadas en la vivienda del programa
“A Tiempo”	25
“No Second Night”	11
“Housing Led”	29
<b>Total</b>	<b>65</b>

Fuente: Dirección General de Inclusión Social.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
46.1. Crear procedimiento de empadronamiento en los recursos de la Red Municipal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento creado NO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>
46.2. Se fomentará el empadronamiento en los centros de acogida, viviendas y alojamientos, si fuera posible, para facilitar el acceso a las prestaciones básicas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N.º de personas empadronadas en los recursos de la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar:493</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>
46.3. Se facilitará el acceso del empadronamiento en el centro de servicios sociales de la zona, a las personas que se encuentren sin empadronamiento y se encuentren en plazas hosteleras.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N.º de personas empadronadas en servicios sociales que se encuentran en alojamientos hosteleros de la Red Municipal:65</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS y DGSSSyES</li> </ul>

## PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
46.1. Crear procedimiento de empadronamiento en los recursos de la Red Municipal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento creado (SI/ NO)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>
46.2. Se fomentará el empadronamiento en los centros de acogida, viviendas y alojamientos, si fuera posible, para facilitar el acceso a las prestaciones básicas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N.º de personas empadronadas en los recursos de la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
46.3. Se facilitará el acceso del empadronamiento en el centro de servicios sociales de la zona, a las personas que se encuentren sin empadronamiento y se encuentren en plazas hosteleras.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de personas empadronadas en servicios sociales que se encuentran en alojamientos hosteleros de la Red Municipal.</li> <li>N.º de personas sin empadronamiento debido a la falta de documentación u otros motivos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS y DGSSSyES</li> </ul>

## LINEA 47 – ACCESO A LAS PRESTACIONES ECONÓMICAS DE LOS SERVICIOS SOCIALES, CON ESPECIAL INCIDENCIA EN LA TARJETA DE FAMILIA, CUANDO RESULTE NECESARIO, PARA LAS PERSONAS QUE SE ENCUENTRAN EN RECURSOS DE LA RED MUNICIPAL EN PROCESOS DE AUTONOMÍA.

### ■ 47.1. SE FACILITARÁ EL ACCESO A PRESTACIONES ECONÓMICAS DE SERVICIOS SOCIALES, A PERSONAS QUE SE ENCUENTRAN EN VIVIENDAS DE LA RED MUNICIPAL O EN OTROS PROGRAMAS DE DESINSTITUCIONALIZACIÓN.

Con el objetivo de favorecer los procesos de recuperación de las personas atendidas y de facilitar el acceso a los recursos públicos, se apoya en la solicitud de las prestaciones económicas a las personas que, residiendo en vivienda, precisen por algún motivo la necesidad de apoyo en la cobertura de necesidades básicas.

Garantizar el acceso a recursos a los que tienen derecho supondrá no solo cubrir esas necesidades, sino fomentar su autonomía y favorecer su vinculación a los servicios normalizados como un ciudadano más de Madrid.

Programa de la RED	N.º de personas usuarias que han accedido a prestaciones económicas de los Servicios Sociales (Tarjetas Familia)
Housing First I “Construyendo Hogar”	18
Housing First II “Hogares para la autonomía”	22
“Housing Led”	44
“A Tiempo”	5
Total	89

Fuente: Dirección General de Inclusión Social.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
47.1. Se facilitará el acceso a prestaciones económicas de Servicios Sociales, a personas que se encuentran en viviendas de la Red Municipal o en otros programas de desinstitucionalización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de personas usuarias que han accedido a prestaciones económicas de servicios sociales: 89</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS y DGSSSyES</li> </ul>

### PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
47.1. Se facilitará el acceso a prestaciones económicas de Servicios Sociales, a personas que se encuentran en viviendas de la Red Municipal o en otros programas de desinstitucionalización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de personas usuarias que han accedido a prestaciones económicas de servicios sociales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS y DGSSSyES</li> </ul>

## LINEA 48 – ACCESO Y MANTENIMIENTO DE LAS PRESTACIONES ECONÓMICAS Y RENTAS MÍNIMAS, PARA PERSONAS QUE SE ENCUENTRAN EN LOS RECURSOS DE LA RED MUNICIPAL

### ■ 48.1. SE PROMOVERÁ QUE LAS PERSONAS USUARIAS CUENTEN CON UNA RENTA E INGRESO MÍNIMO, PARA LA COBERTURA DE NECESIDADES BÁSICAS

Las prestaciones económicas y rentas mínimas son mecanismos de prevención y protección frente a la exclusión social, teniendo un papel clave en la inserción social de las personas y cuya finalidad es la igualdad de oportunidades y la cohesión social.

Su objetivo es cubrir las situaciones de vulnerabilidad social, derivada de la carencia de recursos económicos, con la finalidad de que las personas beneficiarias adquieran autonomía para su inclusión social.

Con este fin, directamente desde los equipos técnicos, se apoya a las personas usuarias de la Red Municipal de Atención a las Personas Sin Hogar con la tramitación de documentación necesaria para mantener dichas prestaciones (por ejemplo, mediante certificados) o con la gestión para solicitar aquellas a las que tienen derecho ya que existe, entre otras dificultades, una importante barrera digital para realizar las solicitudes, teniendo en cuenta que, en muchos casos (sobre todo, en situaciones de personas en calle), se requiere un acompañamiento para realizar ciertos trámites.

Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar	N.º de personas usuarias con intervención con los Equipos de Calle y que cuentan con ingresos económicos (Promedio)	N.º de personas con intervención con los Equipos de Calle que han accedido a una prestación (Sumatorio)	N.º de personas que cuentan con ingresos económicos y se encuentran en recursos de la Red Municipal (Promedio)	N.º de personas con intervención en Recursos de la red Municipal y que han accedido a una prestación (Sumatorio)	N.º de personas que se encuentran en intervención en los recursos de la Red Municipal y no cuentan con ingresos (Promedio)
Equipos de calle (Servicio "Madrid en Calle")	341	241			
Centro Municipal de Acogida "San Isidro"			153	20	112
Centro Municipal de Acogida "Puerta Abierta"			101	0	49
Centro Municipal de Acogida "Beatriz Galindo"			41	13	19
Centro Municipal de Acogida "La Rosa"			24	8	16
Centro Municipal de Acogida "Juan Luis Vives"			56	58	111
Programa Housing First I "Construyendo Hogar"			54	146	22
Programa Housing First II "Hogares para la Autonomía"			66	21	32
Programa "Housing Led"			114	125	75
Programa "No Second Night"			20	25	45
Programa "A Tiempo"			46	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>341</b>	<b>241</b>	<b>675</b>	<b>416</b>	<b>480</b>

Fuente: Dirección General de Inclusión Social.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
48.1. Se promoverá que las personas usuarias cuenten con una renta e ingreso mínimo, para la cobertura de necesidades básicas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de personas usuarias con intervención con los Equipos de Calle y cuentan con ingresos económicos: 341</li> <li>N.º de personas con intervención con los equipos de calle que han accedido a una prestación: 241</li> <li>N.º de personas que cuentan con ingresos económicos y se encuentran en recursos de la Red Municipal: 675</li> <li>N.º de personas con intervención en Recursos de la Red Municipal y que han accedido a una prestación: 416</li> <li>N.º de personas que se encuentran en intervención en los recursos de la Red Municipal y no cuentan con ingresos: 480</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>

### PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
48.1. Se promoverá que las personas usuarias cuenten con una renta e ingreso mínimo, para la cobertura de necesidades básicas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de personas usuarias con intervención con los Equipos de Calle y cuentan con ingresos económicos.</li> <li>N.º de personas con intervención con los equipos de calle que han accedido a una prestación.</li> <li>N.º de personas que cuentan con ingresos económicos y se encuentran en recursos de la Red Municipal.</li> <li>N.º de personas con intervención en Recursos de la Red Municipal y que han accedido a una prestación.</li> <li>N.º de personas que se encuentran en intervención en los recursos de la Red Municipal y no cuentan con ingresos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>

**15** Objetivo específico:

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

## **LINEA 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.**

### **■ 49.1. SE REALIZARÁN CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN A EMPRESAS PARA PROMOVER LA CONTRATACIÓN CON PERSONAS EN SITUACIÓN DE SINHOGARISMO**

Dentro del Proyecto de Talleres para la inserción social y acompañamiento para el apoyo al empleo personalizado se pretende facilitar la inserción laboral desde la mejora de la empleabilidad, creando itinerarios personalizados que favorezcan la incorporación al mercado de trabajo. Para ello se ha realizado la intermediación y prospección empresarial con las siguientes campañas de sensibilización:

- Participación y contacto de los usuarios con empresas y entidades en la II Feria de Empleo de Retiro.
- Prospecciones empresas: “ACS, Obramat, Mercadona, Sacyr, Técnicas Reunidas, El Corte Inglés, McDonalds, Carrefour, Cofade, Amei, Reas, Día, Galp, Indra, Amazon, Cepsa, Ifema, Orange, Tecnología y Personas, Mapfre, Loreal París, Fundación Repsol, Kpmg, United Way, Fundación Laboral de la Construcción, Popeyes, Alcampo, Burger King, Eurohinca, Mahou San Miguel, Orange, Asispa diferentes departamentos, Comidissimo Fund. Amoveerse.”

En el mes de marzo de 2023 se firmó un convenio con la Fundación Desarrollo y Asistencia, con el objetivo de establecer líneas de colaboración para aunar esfuerzos e impulsar acciones conjuntas que favorezcan la inserción socio laboral de personas en situación de calle, todo ello a través de un proyecto “Mentoring for a Job” que tiene por objetivo la inserción laboral de las personas participantes de modo que cada participante tiene un mentor que realiza un seguimiento durante toda la duración del proyecto.

La entidad dentro del marco de este proyecto realiza prospecciones y campañas de sensibilización con distintas empresas.

En su última edición, el 58% de los participantes consiguieron la inserción laboral.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
49.1. Se realizarán campañas de sensibilización a empresas para promover la contratación con personas en situación de sinhogarismo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de campaña realizada:1</li> <li>N.º de empresas alcanzadas:40</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agencia para el empleo y DGIS</li> </ul>

### PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
49.1. Se realizarán campañas de sensibilización a empresas para promover la contratación con personas en situación de sinhogarismo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de campañas realizadas.</li> <li>N.º de empresas alcanzadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agencia para el empleo y DGIS</li> </ul>

## LINEA 50–DISEÑO DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN Y EMPLEO ADAPTADOS A LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS SIN HOGAR ATENDIDAS EN LA RED, CONTANDO CON LA PARTICIPACIÓN DE DIFERENTES ACTORES.

### ■ 50.1. SE REALIZARÁN ACCIONES FORMATIVAS ADAPTADAS A LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS SIN HOGAR

Se realizan en el marco del programa de Talleres para la “Inserción y acompañamiento para el apoyo al empleo personalizado” que tiene por objeto la realización de talleres que favorezcan la inserción social y el acompañamiento para el apoyo al empleo personalizado para personas en situación de sinhogarismo y en situación de grave exclusión social, de edades comprendidas entre los 18 y 65 años, a través de la adquisición de habilidades sociales y competencias formativas que favorezcan su inclusión social y laboral.



Actividades de Talleres para la “Inserción y acompañamiento para el apoyo al empleo personalizado”

Desde su puesta en marcha en enero de 2023 se han realizado distintas acciones formativas enmarcadas en las áreas de intervención todas ellas adaptadas a las personas participantes y destinadas a favorecer su autonomía e inserción laboral:

- Área de ciudadanía: Taller “Soy ciudadano”.
- Área de búsqueda de empleo: Taller “Habilidades Sociales para el empleo”.
- Área Social: Taller Alfabetización, Taller Español, Taller Habilidades y recursos personales, Taller grupo de participación, Taller Lengua y cultura, Talleres Área Ocupacional.
- Talleres de participación comunitaria
- Talleres de promoción de la salud
- Espacio mujer

Desde el proyecto “Mentoring for a Job” se apoya cada año a unas 40 personas sin hogar, en función de las derivaciones realizadas y, de ellas se selecciona a unos 20 participantes para asistir a los talleres de búsqueda activa de empleo y ser acompañados semanalmente por un mentor de febrero a septiembre de cada año.

En el desarrollo de estas actividades se realizan todas las sesiones formativas fundamentalmente individuales, adaptadas a las necesidades de cada persona



Actividades de Talleres para la “Inserción y acompañamiento para el apoyo al empleo personalizado”

Cada alumno contará con un mentor que compartirá con él la asistencia a talleres y le ayudará en su proceso de aprendizaje y puesta en práctica de los conocimientos. Le ayudará a mejorar en los aspectos que vaya descubriendo en los talleres, prepararán juntos la entrevista y el currículum vitae, harán búsquedas de empleo, le reforzará cuando vaya a una entrevista y le acompañará en su incorporación al mundo laboral.

El proyecto contempla la realización de seis talleres de preparación para la búsqueda de trabajo a los mismos asisten tanto usuarios como mentores, compartiendo tareas y aprendizajes.

Los Talleres son los siguientes:

- Pautas de elaboración del currículum vitae
- Uso de LinkedIn y otras plataformas virtuales para la búsqueda activa de empleo.
- Canales para la búsqueda activa de empleo.
- La entrevista de trabajo.
- Competencias personales y profesionales.

En este proyecto participan 20 personas por edición.

También durante este año, se pudo contar con la colaboración de la **Fundación ReForest**, a través de becas remuneradas formativas que se facilitaron a 5 jóvenes que se encontraban en la



Proyecto Reforest

Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar. Estas becas fueron para estos jóvenes una gran oportunidad para la consecución no solo de conocimientos formativos, sino de habilidades personales, mejora en su autopercepción y autoestima.

Además de estas acciones que se han creado específicamente, todos los recursos de la Red fomentan el acceso a acciones formativas normalizadas en centros formativos reglados, ocupacionales, siempre y cuando las personas derivadas se encuentren en ese momento y cuenten con motivación para realizarla.

## ■ 50.2. SE PROMOVERÁN PROGRAMAS DE EMPLEO PERSONALIZADO

El programa de Talleres para la Inserción y acompañamiento para el apoyo al empleo personalizado lleva a cabo un servicio de acompañamiento para el apoyo a la inserción laboral, fomentando el apoyo al empleo centrado en el desarrollo y capacitación laboral, intermediación y prospección empresarial.

Este servicio facilita a las personas que estén en ese proceso de inserción laboral itinerarios personalizados de apoyo al empleo, con derivación a recursos específicos, con un seguimiento y acompañamiento intensivo en todo el proceso, que no solo facilite la motivación y el acceso a los mismos, sino también el mantenimiento y consolidación de los procesos ya iniciados.

Se ha iniciado el contacto y colaboración con la Agencia para el Empleo, para crear un trabajo conjunto encaminado a la formación prelaboral favoreciendo así el acceso a un empleo.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
50.1. Se crearan acciones formativas adaptadas a las necesidades de las personas sin hogar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de acciones formativas creadas:14</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agencia para el empleo y DGIS</li> </ul>
50.2. Se promoverán programas de empleo personalizado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de itinerarios de empleo personalizados:84</li> <li>N.º de personas atendidas en los programas de empleo:154</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agencia para el empleo y DGIS</li> </ul>

## PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
50.1. Se crearán acciones formativas adaptadas a las necesidades de las personas sin hogar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de acciones formativas creadas.</li> <li>N.º de personas incorporadas a las acciones de formación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agencia para el empleo y DGIS</li> </ul>
50.2. Se promoverán programas de empleo personalizado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de itinerarios de empleo personalizados.</li> <li>N.º de personas atendidas en los programas de empleo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agencia para el empleo y DGIS</li> </ul>

## LINEA 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.

### ■ 51.1. SE CREARÁ EMPLEO A TRAVÉS DE ALIANZAS CON EMPRESA DE INSERCIÓN Y ENTIDADES QUE DISPONEN DE BOLSAS DE EMPLEO

El programa de Talleres de Inserción y acompañamiento para el apoyo al empleo personalizado ha presentado su proyecto de trabajo a diferentes entidades en la II Feria de Empleo de Retiro, estableciendo contacto con la Escuela San Blas Digital de la Agencia para el Empleo y con la Fundación Quiero Trabajo, para trabajar coordinadamente en los procesos de contratación e incorporación laboral de mujeres participantes en Talleres. Posteriormente se han realizado contactos con el fin de establecer sinergias y mantener líneas de colaboración y participación con la red.

Con el mismo objetivo se están planificando acciones de colaboración y coordinación con distintas empresas de inserción.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
51.1. Se creará empleo a través de las alianzas con empresas de inserción y entidades que dispongan de bolsas de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de alianzas con empresas de inserción y entidades:2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agencia para el empleo y DGIS</li> </ul>

## PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
51.1. Se creará empleo a través de las alianzas con empresas de inserción y entidades que dispongan de bolsas de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de alianzas con empresas de inserción y entidades.</li> <li>N.º de personas insertadas laboralmente en estas empresas de inserción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agencia para el empleo y DGIS</li> </ul>

## LINEA 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.).

### ■ 52.1. SE REALIZARÁ ORIENTACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO PERSONALIZADO EN EL ACCESO AL EMPLEO

Dentro de los procesos individualizados de intervención centrados en la persona se contempla la orientación y acompañamiento personalizado en los itinerarios de inserción laboral, destacando la importancia de mantener los apoyos profesionales en los momentos previos de búsqueda de empleo como en el acceso al mismo.

Desde todos los centros de acogida y programas los coordinadores prestan su apoyo y acompañamiento a aquellas personas que se encuentran en procesos de inserción laboral, con el objetivo de favorecer el mantenimiento en el empleo, teniendo en cuenta que en muchas ocasiones son oportunidades reales de emprender procesos de salida a vida autónoma.

Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar	N.º de personas en las que se realiza acompañamiento en el empleo	N.º de personas de la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar que acceden a un empleo
Centro Municipal de Acogida "San Isidro"	10	6
Centro Municipal de Acogida "Puerta Abierta"	5	2
Centro Municipal de Acogida "Juan Luis Vives"	20	14

Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar	N.º de personas en las que se realiza acompañamiento en el empleo	N.º de personas de la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar que acceden a un empleo
Centro Municipal de Acogida "Beatriz Galindo"	12	6
Centro Municipal de Acogida "La Rosa"	5	3
EE.CC.	14	14
Programa "No Second Night"	52	34
Programa "Housing Led"	62	18
Programa "Housing First I"	34	11
Programa "Housing First II"	17	7
Programa "A Tiempo"	50	20
Talleres	38	10
<b>Total</b>	<b>319</b>	<b>145</b>

Fuente: Dirección General de Inclusión Social.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
52.1. Se realizará orientación y acompañamiento personalizada en el acceso al empleo	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de personas en las que se realiza servicio de acompañamiento en el empleo: 319</li> <li>N.º de personas de la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar que acceden a un empleo: 145</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agencia para el empleo y DGIS</li> </ul>

## PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
52.1. Se realizará orientación y acompañamiento personalizada en el acceso al empleo	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de personas en las que se realiza servicio de acompañamiento en el empleo.</li> <li>N.º de personas de la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar que acceden a un empleo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agencia para el empleo y DGIS</li> </ul>

### LINEA 53-DESARROLLO DE PROGRAMAS DE ALFABETIZACIÓN DIGITAL Y ACCESO A RECURSOS TECNOLÓGICOS PARA FACILITAR EL ACCESO A PUESTOS DE TRABAJO QUE EXIGEN HABILIDADES DIGITALES.

#### ■ 53.1. SE DESARROLLARÁN PROGRAMAS DE ALFABETIZACIÓN Y ACCESO A LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS

Desde los diferentes recursos de la red se ponen en marcha programas de alfabetización digital entendiendo que dentro de su proceso de inserción es importante enseñar conceptos y habilidades básicas para que las personas puedan utilizar la tecnología informática en la vida cotidiana y desarrollar nuevas oportunidades sociales y laborales.

Hay que destacar que, en colaboración con Madrid Salud y dentro de los programas de consumo controlado, los siguientes recursos de la red, Centro de Acogida Puerta abierta, Centro de Acogida San Isidro, Centro de Acogida LA Rosa y Centro de Acogida Beatriz Galindo, han participado en la realización del curso de competencia digital en gestiones y trámites administrativos.

Recurso de la RED	N.º total de programas de alfabetización realizados	N.º total de personas que han acudido a programas de alfabetización digital
Centro Municipal de Acogida "San Isidro"	3	101
Centro Municipal de Acogida "Puerta Abierta"	1	23

Recurso de la RED	N.º total de programas de alfabetización realizados	N.º total de personas que han acudido a programas de alfabetización digital
Centro Municipal de Acogida "Juan Luis Vives"	7	39
Centro Municipal de Acogida "Beatriz Galindo"	7	41
Centro Municipal de Acogida "La Rosa"	1	8
Programa "No Second Night"	7	40
Programa "Housing Led"	8	48
Programa Housing First II	17	20
Talleres	13	136
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>463</b>

Fuente: Dirección General de Inclusión Social.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
53.1. Se desarrollarán programas de alfabetización y acceso a los recursos tecnológicos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de programas de alfabetización realizados: 64</li> <li>N.º de personas que han acudido a programas de alfabetización digital: 463</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agencia para el empleo y DGIS</li> </ul>

### PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
53.1. Se desarrollarán programas de alfabetización y acceso a los recursos tecnológicos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de programas de alfabetización realizados.</li> <li>N.º de personas que han acudido a programas de alfabetización digital.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agencia para el empleo y DGIS</li> </ul>

## LÍNEA 54- RESERVA DE CUOTAS PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE SINHOGARISMO

Esta línea no se ha desarrollado.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
54.1. Se realizará una reserva de cuota para garantizar el acceso al empleo a personas en situación de sinhogarismo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de plazas reservadas.</li> <li>N.º de personas incorporadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agencia para el empleo y DGIS</li> </ul>

### PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
54.1. Se realizará una reserva de cuota para garantizar el acceso al empleo a personas en situación de sinhogarismo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de plazas reservadas.</li> <li>N.º de personas incorporadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agencia para el empleo y DGIS</li> </ul>

# 16

Objetivo específico:

Mejorar la salud física y mental de las personas en situación de sinhogarismo.

## LÍNEA 55 – PROMOCIÓN DEL INCREMENTO DE PROFESIONALES DE SALUD MENTAL EN LOS PROGRAMAS Y DISPOSITIVOS DE LA RED PARA FACILITAR EL DIAGNOSTICO, EL TRATAMIENTO Y EL SEGUIMIENTO DE CADA PACIENTE Y DE PLAZAS EN RECURSOS ESPECÍFICOS A TRAVÉS DE ACUERDOS DE COLABORACIÓN DE LOS SERVICIOS IMPLICADOS.

- 55.1. SE REALIZARÁ ANÁLISIS DE DATOS DE NECESIDADES DE ATENCIÓN EN INTERVENCIÓN CON SALUD MENTAL, DETECTADAS EN LA RED MUNICIPAL PARA PRESENTAR AL RESPONSABLE DEL SERVICIO

Se ha realizado un análisis de la situación de las personas en situación de sinhogarismo atendidas desde los recursos de la Red municipal en lo referente a su salud mental, previa reunión con la Oficina Regional de adicciones y salud mental de la Comunidad de Madrid, con el objetivo de adaptar las respuestas a las necesidades detectadas.

En el análisis realizado, se hizo una fotografía de la situación del momento, en la que se pone de manifiesto que, del total de casos de la muestra concreta de la investigación, (617) personas, casi un 70%, tienen reconocidos problemas de salud mental, siendo probables en el 30,63%.

Con esta situación y el análisis realizado desde el Departamento de prevención del sinhogarismo y atención a las personas sin hogar se buscará mantener una reunión con el servicio competente para poder ajustar las respuestas ofrecidas.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
55.1. Se realizará análisis de datos de necesidades de atención en intervención con salud mental, detectadas en la Red Municipal para presentar al/a responsable del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis realizado SI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS y D.G de Humanización y Atención al Paciente</li> </ul>
55.2. Se realizará propuesta de ampliación de profesionales en los centros de acogida y en intervención en calle.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Propuesta realizada SI</li> </ul>	
53.3. Se realizará procedimiento de colaboración con los centros de salud mental y equipos de intervención en calle de salud mental	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento realizado NO</li> </ul>	

## PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
55.1. Se realizará análisis de datos de necesidades de atención en intervención con salud mental, detectadas en la Red Municipal para presentar al/a responsable del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis realizado (SI/NO)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS y D.G de Humanización y Atención al Paciente</li> </ul>
55.2. Se realizará propuesta de ampliación de profesionales en los centros de acogida y en intervención en calle.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Propuesta realizada (SI/NO)</li> </ul>	
53.3. Se realizará procedimiento de colaboración con los centros de salud mental y equipos de intervención en calle de salud mental	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento realizado (SI/NO)</li> </ul>	

## LÍNEA 56 – DESARROLLO DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN SOBRE SALUD PSICOEMOCIONAL AL PERSONAL DE LOS PROGRAMAS Y RECURSOS DE LA RED

### ■ 56.1. SE DESARROLLARÁN PROGRAMAS DE SENSIBILIZACIÓN SOBRE SALUD PSICOEMOCIONAL, PARA EL PERSONAL TÉCNICO DE LOS PROGRAMAS Y CENTROS DE LA RED MUNICIPAL.

A lo largo de este año, los equipos técnicos de los recursos de la Red han recibido formaciones en relación con la salud emocional.

Han sido las siguientes:

- **Espacio experimental de encuentro y acompañamiento emocional:** en el que participaron 4 profesionales
- **Cultivando el bienestar:** basado en adquirir herramientas para el autoconocimiento y el desarrollo personal, en el que participaron 30 profesionales.
- **Taller de prevención del estrés y manejo de situaciones difíciles:** puesta en común de situaciones en las que los profesionales se han sentido bloqueados y atascados en la intervención por no saber cómo manejarse, en el que participaron 10 profesionales.
- **Taller “desmontando creencias”:** basado en trabajar los prejuicios y estereotipos que todos tenemos y cómo nos afectan en la intervención, en el que participaron 10 profesionales
- **Prevención y autoprotección ante agresiones y violencia en el centro:** trabajo a nivel de gestión emocional y hacernos responsables de nuestras conductas y reacciones con el objetivo de prevenir y evitar situaciones de violencia, con la participación de 8 profesionales.
- **Trastorno límite de la personalidad – Cómo intervenimos y cómo nos sentimos:** teniendo en cuenta que algunas dificultades de intervención tienen que ver con problemas de salud mental no tratados y difíciles de manejar. Reflexión de cómo nos hacen sentir estas situaciones y cómo afectan en la intervención, con la participación de 10 profesionales.

En este año también se ha mantenido una reunión con la Fundación “Acompañamiento al final de la vida” (ACM112) para poder organizar sesiones de sensibilización y acompañamiento a equipos técnicos y residentes de los centros/programas, dirigido a personas que estén en un estado avanzado en su enfermedad y a los profesionales que los acompañan. Se ha transmitido la información a los recursos de la Red, para que puedan valorar necesidades formativas y/o talleres dirigidos a profesionales en el manejo del duelo y cómo enfrentarnos a él.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
56.1. Se desarrollarán Programas de sensibilización sobre salud Psicoemocional, para el personal técnico de los Programas y centros de la Red Municipal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N.º de acciones formativas realizadas: 6</li> <li>• N.º de profesionales que han accedido: 82</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Madrid Salud y DGIS.</li> </ul>

## PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
56.1. Se desarrollarán Programas de sensibilización sobre salud Psicoemocional, para el personal técnico de los Programas y centros de la Red Municipal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de acciones formativas realizadas</li> <li>N.º de profesionales que han accedido.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Madrid Salud y DGIS.</li> </ul>

## LINEA 57 – FORTALECIMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL ENFOQUE DE REDUCCIÓN DEL DAÑO EN LOS CENTROS Y VIVIENDAS DE LA RED, COMO UNA ALTERNATIVA A LA DEPENDENCIA DE SUSTANCIAS

### ■ 57.1. 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.

La puesta en marcha de las salas de consumo controlado en los centros de la Red municipal de atención a las personas en situación de sinhogarismo significa el reconocimiento y aceptación de las necesidades específicas y diferentes de las personas y el derecho al acceso a servicios adaptados y adecuados a sus necesidades. Es un claro ejemplo del modelo de atención centrado en la persona considerados como espacios de intervención sanitaria y de educación para la salud.

La primera sala de consumo controlado (SCC) se puso en marcha en el año 2012 y la última en el año 2022, contando actualmente con 4 SCC.

Los objetivos principales de la implantación de dichas salas son:

- Facilitar un espacio seguro de consumo supervisado con el soporte de profesionales.
- Aumentar la calidad de vida de usuarios mejorando su estado de salud.
- Disminuir los riesgos y daños asociados al abuso del alcohol.
- Reducir el consumo en espacios públicos minimizando los conflictos asociados.

Las personas que se han participado en las Salas de Consumo Controlado durante los meses de enero a octubre de 2023 en los 4 recursos de la red han sido 48 hombres y 15 mujeres.

La participación en este programa implica una importante mejora en la calidad de vida principalmente en los siguientes indicadores:

	HOMBRE	MUJER
Personas que reducen el consumo de alcohol al utilizar sala	85%	75%
Personas que, como consecuencia de una intoxicación etílica, requieran atención sanitaria urgente	10%	16%
Personas que cumplen el plan terapéutico acordado	60%	80%
Personas que inician o retoman seguimientos médicos en la red sanitaria normalizada	70%	90%
Personas que realizan una alimentación adecuada en el centro	70%	90%
Personas que cumplen con los objetivos en relación con hábitos de higiene personal	75%	92%

Teniendo en cuenta la intervención del Servicio Madrid en Calle, el número de personas en seguimiento que ha vinculado con un centro de atención a las adicciones municipal (CAD) y ha accedido a un recurso, han sido de 13 personas (12 hombres y 1 mujer).

Entre los diferentes recursos de la Red de atención municipal, el acceso y seguimiento en la red de adicciones durante este periodo por parte de los programas, han sido:

- Programa No Second Nigth - 3 mujeres
- Programa Housing First “Construyendo Hogar” - 16 personas
- Programa Housing First “Hogares para la autonomía” – 24 personas
- Programa A Tiempo – 6 personas
- Programa Housing Led – 46 personas

Por parte de los centros de acogida, los resultados que se recogen en este plan operativo desde el 1 de diciembre al 31 de octubre han sido:

- Centro Municipal de Acogida San Isidro – 57 personas
- Centro Municipal de Acogida Puerta Abierta – 91 personas
- Centro Municipal de Acogida Juan Luis Vives – 19 personas
- Centro Municipal de Acogida y de Día La Rosa – 37 personas
- Centro Municipal de Acogida Beatriz Galindo – 29 mujeres

La coordinación, colaboración y trabajo conjunto con la Red de Adicciones es muy positiva, adaptando los procedimientos y diseños de intervención con el objetivo de mejorar la atención y el acceso a los recursos de ambas redes. Fruto de este trabajo y como reto



Jornada 17  
de octubre  
con la Red de  
Adicciones

hacia el futuro, se llevó a cabo una Jornada conjunta el 17 de octubre, al que acudieron 125 profesionales.

Las conclusiones de los diferentes grupos de trabajo, supondrán un trabajo a futuro que favorezca la consolidación de los objetivos conseguidos y el inicio de otros nuevos.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
57.1. 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"> <li>N.º de personas atendidas en las salas de Reducción del Daño: 63</li> <li>N.º de personas de centros de acogida que han accedido a tratamiento: 233</li> <li>N.º de personas atendidas en recursos de adicciones en intervención con los equipos de calle: 13</li> <li>N.º de personas atendidas en adicciones derivadas de los diferentes Programas: 95</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS y SG de Adicciones.</li> </ul>

## PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
57.1. 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"> <li>N.º de personas atendidas en las salas de Reducción del Daño.</li> <li>N.º de personas de centros de acogida que han accedido a tratamiento.</li> <li>N.º de personas atendidas en recursos de adicciones en intervención con los equipos de calle.</li> <li>N.º de personas atendidas en adicciones derivadas de los diferentes Programas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS y SG de Adicciones.</li> </ul>

## LINEA 58 – ACCESO A DIFERENTES PROGRAMAS QUE FACILITEN LA DETECCIÓN Y DIAGNOSTICO DE ENFERMEDADES, FAVORECIENDO SU TRATAMIENTO.

### ■ 58.1. 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.

Desde el Departamento de prevención del Sinhogarismo y atención a las Personas sin hogar, a lo largo de este periodo se ha tratado de favorecer el acceso a una adecuada atención sanitaria de las personas con las que intervenimos desde la Red Municipal. Por ello una de las iniciativas llevadas a cabo, en coordinación con Madrid Salud, ha sido el programa de **Prevención de tuberculosis**, que favoreció que muchas de las personas alojadas accedieran a ser valoradas de cara a un posible tratamiento.

UMRX 2023				
CENTRO	N.º MX	MX +	RX	BAAR
Centro de Acogida Juan Luis Vives	18	11	10	1
Centro de Acogida Puerta Abierta	15	6	30	
Centro de Acogida Beatriz Galindo	9	0	1	
Centro Acogida San Isidro	0	0	32	
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>17</b>	<b>73</b>	<b>1</b>

Como puede apreciarse en la tabla de las 18 pruebas realizadas en el Centro Municipal de Acogida Juan Luis Vives, se detectaron 11 personas afectadas que pudieron acceder al programa para realizarse otras pruebas diagnósticas de cara a recibir tratamiento. Lo mismo ocurrió con las 15 pruebas realizadas en el Centro Municipal de Acogida Puerta Abierta, que permitieron la detección de 6 personas que han podido acceder a tratamiento. En su globalidad se han realizado 42 pruebas de Mantoux (prueba cutánea de la tuberculina), 17 de las cuales han resultado ser positivas. A su vez se han realizado 73 pruebas de rayos X.

A su vez, se ha colaborado en la administración de las correspondientes dosis de vacunación de la Gripe y Covid 19, se han administrado un total de 335 vacunas de gripe y 364 de Covid, beneficiándose personas usuarias y trabajadores de los diferentes recursos. Los resultados de la campaña fueron los siguientes:

	TOTAL DE DOSIS	DOSIS GRIPE	DOSIS COVID
VAC administradas a trabajadores	109	54	55
VAC administradas a usuarios	590	281	309
<b>ADMINISTRADAS</b>	699	335	364

Además en los diferentes centros y programas han acudido y participado en la unidad de Cribados de Comunidad de Madrid para la detección de VIH, Hepatitis y Enfermedades de Transmisión Sexual.

Del mismo modo, hay varios servicios de cribado de infecciones transmisibles que atienden a numerosas personas usuarias de la Red y que tienen su parada en la entrada del Centro Municipal de Acogida y de Día La Rosa. Estos son:

- Unidad Móvil Madroño:
  - Detección de VIH, VHC y Sífilis mediante la realización de test rápidos.
  - Realización de extracciones sanguíneas para la detección en laboratorio de cualquier infección (VHB, VHC, VHA...).
- Madrid Positivo en coordinación con el Hospital Infanta Leonor:
  - Test rápidos para la detección de VHC. Si el resultado es positivo, tienen la posibilidad de analizar la muestra para la detección de la carga viral.

Desde los programas de alojamiento, al poder empadronarse en la vivienda asignada, permiten favorecer que dispongan de tarjeta sanitaria y que adquieran vinculación con su médico de atención primaria (MAP). No obstante, hay personas que no pueden acceder a tarjeta sanitaria por no disponer de la documentación necesaria de modo que a estas personas se trata de facilitar el acceso a Documento de Asistencia Sanitaria para ciudadanos extranjeros sin residencia legal en España (DASE). Por tanto, no suelen participar en programas específicos de detección o diagnóstico ya que pueden acceder con mayor facilidad al centro de salud cercano a su vivienda, así como a su Centro de especialidades médicas y hospital de referencia.

Así mismo, diferentes recursos de la red han participado en el **Proyecto CANCERLESS** de prevención del cáncer y detección precoz entre la población sin hogar en Europa.

Es un proyecto financiado por la UE que se dirige a ejecutar un programa denominado “Health Navigator” con el objetivo de mejorar el acceso a tiempo al cuidado y la prevención del cáncer. La figura del “navegador de salud” ayuda a los pacientes a orientarse en los sistemas de atención sanitaria y a superar los obstáculos que les impiden acceder a los servicios.

El pilotaje del proyecto finalizó el 31 de septiembre y se ha llegado a 200 personas usuarias

A nivel europeo, España, y en este caso Madrid, tiene el nivel más alto de población sin hogar a la que ha llegado con información y medidas para poder intentar trabajar la prevención.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
58.1. 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"> <li>N.º de personas usuarias de la Red Municipal que han accedido al Programa de Tuberculosis:42</li> <li>N.º de campañas de vacunación realizadas:2</li> <li>N.º de personas vacunadas administradas en la Red de Atención a Personas sin Hogar:699</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Madrid Salud y DGIS</li> </ul>

### PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
58.1. 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"> <li>N.º de personas usuarias de la Red Municipal que han accedido al Programa de Tuberculosis.</li> <li>N.º de intervenciones realizadas en la detección y diagnóstico de enfermedades. (ITS, Hepatitis, HIV...).</li> <li>N.º de campañas de vacunación realizadas.</li> <li>N.º de personas vacunadas que se encuentran en la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Madrid Salud y DGIS</li> </ul>

## LINEA 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

### ■ 59.1 SE CREARÁN PROTOCOLOS DE COLABORACIÓN CON HOSPITALES, PARA MEJORAR LA COORDINACIÓN E INTERVENCIÓN CONJUNTA.

De forma bimensual se mantiene un espacio de coordinación sociosanitaria en la que intervienen Comunidad de Madrid (Dirección General de Coordinación Sociosanitaria y Dirección General

de Emergencia e Integración) y el Ayuntamiento de Madrid (Dirección General de Inclusión Social y Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad).

En este espacio de coordinación se comparten datos de salud pública, de recursos, incidencias y propuestas que afectan al ámbito social y sanitario. De esta forma, surge la necesidad de establecer un protocolo de colaboración con hospitales para mejorar la coordinación y el acceso a los recursos de salud por parte de la población en situación de mayor exclusión.

A lo largo de este año, fruto de esta Coordinación se han trabajado los siguientes procedimientos:

- Procedimiento de coordinación con los centros hospitalarios en colaboración con el Departamento de Samur Social, identificando por parte del Departamento de Prevención del sinhogarismo y atención a las personas sin hogar la especificidad en la atención a las personas en situación de sinhogarismo, tanto entre las personas alojadas en los recursos de la Red Municipal como entre las personas en calle, separada de la atención de emergencia. Está elaborado, en fase de aprobación.
- Procedimiento de traslado sanitario en el que se identifica que el recurso en que se aloja la persona será tratado como su domicilio actual, informando de las direcciones y teléfonos de cada uno de los recursos. Elaborado en abril de 2023.
- Procedimiento para la solicitud del documento de la asistencia sanitaria de personas extranjeras en situación irregular (DASE) o de solicitantes de asilo (DASPI) en centros de acogida del Ayuntamiento de Madrid. Con el mismo se pretende agilizar el trámite de obtener el DASE ante determinadas situaciones de mayor exclusión por falta de documentación. Elaborado en diciembre de 2022

Bajo este procedimiento, se han podido gestionar los siguientes DASES:

- Programa A Tiempo – 13
- Programa Housing Led – 7
- Programa Housing First - 6
- Programa No Second Night - 7
- Centro Municipal de Acogida Beatriz Galindo – 1
- Centro Municipal de Acogida San Isidro – 16
- Centro Municipal de Acogida Juan Luis Vives – 3
- Centro Municipal de Acogida Puerta Abierta – 9
- Servicio Madrid en Calle - 74

## ■ 59. 2 SE CREARÁN PROTOCOLOS DE COLABORACIÓN Y COORDINACIÓN CON CENTROS DE SALUD, PARA GARANTIZAR EL ACCESO A RECURSOS A LOS QUE TIENEN DERECHO.

Dentro del proyecto de CANCERLESS, se ha planteado como uno de los objetivos del mismo el acercamiento de los centros de salud a las personas sin hogar, a su realidad con su aspectos po-

sitivos y también con sus dificultades. En el cierre de la primera etapa del proyecto tuvo lugar un taller “Desayuno saludable” impartido por una enfermera del centro de salud de Casa de Campo y se espera que este primer taller sea el inicio de un proceso de coordinación y trabajo conjunto con los centros de salud de atención primaria.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
59.1. Se crearán protocolos de colaboración , para mejorar la coordinación e intervención conjunta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolo con hospitales realizado SI</li> <li>• Protocolo transporte sanitario realizado SI</li> <li>• Procedimiento para la solicitud del documento de la asistencia sanitaria de personas extranjeras en situación irregular (DASE) o de solicitantes de asilo (DASPI) SI</li> </ul>	• DGIS
59.2. Se crearán protocolos de colaboración y coordinación con centros de salud, para garantizar el acceso a recursos a los que tienen derecho.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolo con centros de salud realizado NO</li> </ul>	• DGIS

### PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
59.1. Se crearán protocolos de colaboración, para mejorar la coordinación e intervención conjunta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolo con hospitales realizado (SI/NO)</li> </ul>	• DGIS
59.2. Se crearán protocolos de colaboración y coordinación con centros de salud, para garantizar el acceso a recursos a los que tienen derecho.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolo con centros de salud realizado (SI/NO)</li> </ul>	
59.3. Seguimiento de los diferentes protocolos adaptándolos a las nuevas necesidades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento anual del protocolo.</li> </ul>	

17

Objetivo específico:

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

## LINEA 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

### ■ 60.1. SE FOMENTARÁ LA PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE SINHOGARISMO EN LOS ESPACIOS COMUNITARIOS EXISTENTES.

Desde los diferentes centros de acogida y programas de la Red se cuenta con el objetivo de fomentar la participación de las personas en los diferentes espacios existentes.

Varios ejemplos de esta participación podrían ser:

En el **Centro de Acogida Beatriz Galindo**, se realizan los paseos por el barrio, la Cabalgata de Reyes, manifestación del 8-M, Radioenlace, taller de competencias digitales, se acude a los conciertos de los veranos de la villa, se hace uso de instalaciones del distrito como el espacio de igualdad “María Moliner” y el centro de Igualdad “Encarna Chacón”, Teatro en el Centro Cultural “Carril del Conde”, la piscina “Luis Aragonés” o el Bibliobús.

A su vez, **desde el Programa “No Second Nigth”** en este año se ha acudido a la piscina municipal del distrito, a una formación en defensa personal en el Espacio de igualdad “Lucrecia Pérez”, se han realizado excursiones al Museo Arqueológico Nacional, al Museo de Ciencias, a diversos espectáculos de los Veranos de la Villa y otros espectáculos como al concierto de Oumou Sangaré o al Teatro Conde Duque.

En cuanto a las personas que se atienden **desde el Programa de Alojamiento Housing First “Construyendo Hogar”** así como desde **“Hogares para la autonomía”** durante este año han podido participar en diversas actividades de su entorno, más de forma individualizada, como es el caso de los que han acudido al polideportivos municipales como el de Puente de Vallecas al que han acudido 2 personas y de otros distritos, al espacio de igualdad donde han desarrollado actividades como zumba, manualidades al que han acudido 4 personas, a clases de castellano a las que han acudido 4 personas, a asociaciones del barrio como Barró y Salva, actividades de senderismo y de ocio en centros culturales acudiendo 3 personas, cursos de pintura, a actividades de voluntariado, centros de mayores y de soledad no deseada en centros de servicios sociales, a la piscina municipal y parque de atracciones con entradas facilitadas por el Departamento, a Grupos de apoyo mutuo en centro comunitario Casino de la Reina, entre otros.

En el mismo sentido, **desde “A Tiempo”**, además de las actividades de ocio descritas en la línea 35 que son posibles gracias al acceso al empadronamiento de las personas alojadas en el Centro de Servicios Sociales de San Blas, se han organizado multitud de actividades más acordes con la edad de las personas que acogen, como la asistencia de los jóvenes a la bolera de “San Blas”, el paseo por el Parque del Retiro, la asistencia de los jóvenes al estadio metropolitano para presenciar el partido entre Marruecos y Perú, la visita al museo nacional de arqueología, la visita al museo del romanticismo, la celebración del fin del ramadán, así como la fiesta del cordero, la participación de los jóvenes en el torneo de fútbol sala de las fiestas de San Blas-Simancas y la visita al huerto comunitario “El paraíso” de San Blas-Canillejas.

Actividades de ocio en entorno comunitario jóvenes “A Tiempo”



Actividad realizada desde el Programa de Talleres



Además, desde el Programa de **Talleres para la Inserción Social y Acompañamiento para el empleo personalizado**, se fomenta la participación en estos espacios: Museo de la Fundación Once, Museo del Ferrocarril, Jardín Botánico.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
60.1. Se fomentará la participación de las personas en situación de sinhogarismo en los espacios comunitarios existentes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de personas usuarias que participan en espacios comunitarios. 60%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>

## PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
60.1. Se fomentará la participación de las personas en situación de sinhogarismo en los espacios comunitarios existentes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de personas que participan en espacios comunitarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>

## LÍNEA 61 – FOMENTO DE LA PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LA RED DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR EN ACTIVIDADES DE VOLUNTARIADO EN SU ENTORNO COMUNITARIO

### ■ 61.1 SE FOMENTARÁ LA PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS COMO VOLUNTARIAS EN SU ENTORNO COMUNITARIO.

El pasado mes de agosto se organizó reunión entre los Departamentos de Voluntariado y el de Prevención del Sinhogarismo y Atención a las Personas sin hogar, con el objetivo de favorecer la participación de las Personas acogidas en la Red Municipal de atención a personas sin Hogar, a través de acciones de voluntariado.

Desde Voluntarios por Madrid se ofrecieron dos principales formas de participación:

- Una de carácter más permanente, que implicaría la adquisición de un compromiso que podría suponer acudir un día a la semana a algún proyecto concreto (acompañamiento a personas mayores, diversidad funcional, paseo de mascotas...u otros proyectos o iniciativas nuevas que pudieran surgir).
- Otra de carácter más puntual; que implicaría acudir a colaborar en eventos más multitudinarios como deportivos, culturales, etc.

El día 19 de septiembre, 10 jóvenes de las 40 personas alojadas en “A Tiempo” acudieron a la sede de Voluntarios por Madrid para recibir información.

A raíz de esa jornada varios jóvenes han colaborado en distintas acciones de Voluntarios por Madrid de forma puntual (día de puertas abiertas del Centro de Protección Animal, La noche del deporte, etc.). Procede destacar que 4 de estos jóvenes se encuentran inscritos como voluntarios en Voluntarios por Madrid con bastante implicación, habiendo adquirido un compromiso más permanente.



Sesión informativa de Voluntarios por Madrid con Jóvenes de A Tiempo

Esta información tuvo gran acogida por los centros y programas de la Red y, actualmente, además de la participación de varios Jóvenes alojados por “A Tiempo”, varias mujeres alojadas en el Centro de Acogida “Beatriz Galindo” han manifestado su interés por formar parte de esta iniciativa en las asambleas de convivencia, por lo que se está iniciando la colaboración y la reunión informativa con las interesadas.



Colaboración de Voluntarios por Madrid en la Noche del Deporte

Jornada de Puertas Abiertas del Centro de Protección animal

## ■ 61.2 SE FACILITARÁ LA PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS EN PROGRAMAS DE OCIO ALTERNATIVO EN SU ENTORNO COMUNITARIO

Desde cada centro y programa de la Red se abordan diversas actividades de ocio y tiempo libre saludable, dado que es un ámbito de intervención socioeducativo muy desarrollado desde cada dispositivo.

La participación en esta tipología de actividades está encaminada a la prevención y mediación de conflictos, a la promoción de encuentros interculturales y a la participación ciudadana, siendo muy útil como estrategia de intervención necesaria para mejorar la convivencia y fomentar la cohesión social.

Se han desarrollado iniciativas como torneos de juegos de mesa, minijuegos, excursiones, visitas culturales, asistencia a campeonatos deportivos, y diversidad de actividades que contribuyan al desarrollo de vínculos adecuados y alternativas de ocio saludable de los alojados, tanto en la programación de actividades de los centros como en su entorno comunitario.

Lo que se pretende es promover acciones orientadas a favorecer la convivencia ciudadana, fomentando relaciones sociales interculturales, el respeto mutuo entre culturas y la construcción de un espacio común en el que la vecindad pueda convivir adecuadamente.

Desde el **Centro de Acogida Juan Luis Vives**, las personas que han asistido a la actividad de tiro con arco en Casa de Campo fueron 7 y de Zapatillas Solidarias 15. A su vez, durante los meses de verano, han asistido a la piscina municipal (240 entradas, dos días a la semana con una media de 8 personas por día), acudieron al jardín de las delicias, al espacio de igualdad “Gloria Fuertes” y se organizó una excursión a la ciudad de Toledo asistiendo 20 personas. Han acudido unas 75 personas.

Desde el **Centro de Acogida San Isidro** se han promovido actividades como una comida para mujeres el 8 de marzo, la visita a la pradera de San Isidro y a la Rosaleda en mayo. Visitas a la protectora de animales en abril y junio, así como una excursión a Soto del Real en septiembre y visita al Museo de América y Faro de Moncloa que contaron con la participación de 56 personas.

También se forma parte del espacio participativo Cantarranas, un lugar para el encuentro e interacción de personas sin hogar con voluntarios y vecinos que comparten su tiempo y realizan actividades educativas, culturales y de ocio, de forma horizontal, para fomentar nuevas formas de convivir más inclusivas, participativas, atentas a la vulnerabilidad y la interdependencia.

A través del programa de alojamiento alternativo **Housing Led**, dieciséis personas han desarrollado actividades diferentes, principalmente impartidas en Biblioteca Municipal, Espacio de Igualdad, Centro Madrid Salud, Centro Social Comunitario y Polideportivo municipal.

Desde el Programa de **“Talleres para la Inserción Social”** las personas que han iniciado itinerarios de inserción sociolaboral han podido realizar a lo largo de este año la siguiente relación de actividades:

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	N.º PARTICIPANTES
Visita al Museo del Ferrocarril	Se realiza una visita al museo del ferrocarril como parte del conocimiento de la historia Y evolución del lugar que habitamos	11
Visita al Reina Sofia	Se realiza una visita al museo para conocer el arte contemporáneo	11
Huerto comunitario de Lavapiés	Conociendo los recursos comunitarios y vecinales de nuestro barrio (Asociación Esto es una plaza)	10
Visita guiada por el barrio de Las Letras	Nos culturizamos a través de la historia de un barrio tan ilustre como el barrio de las letras. (voluntarios por Madrid)	16
Retiro “vivero estufas”	Se realiza una visita para conocer los actuales invernaderos y los antiguos talleres de oficios donde se elaboraban todos los materiales necesarios para la conservación del mobiliario del parque	11
Exposición espacio Telefónica	Conocemos las instalaciones de acceso gratuito de nuestro distrito	8

Desde el **Centro de Acogida la Rosa** se han propuesto y realizado actividades como la asistencia al cine en el Centro Comercial Príncipe Pío. Se organizó un pasacalle en las fiestas de San Isidro con siete asistentes. Una vez a la semana acuden entre 2 a 4 personas alojadas al polideportivo Gallur a la piscina de libre acceso de invierno. En verano han acu-



Visita al Retiro “Vivero Estufas” participantes de los Talleres

dido al polideportivo José María Cagigal, utilizando entradas gratuitas concedidas por el Ayuntamiento para 18 personas. A su vez, casi todos los fines de semana, se realizan salidas al entorno comunitario de manera informal que acaban en merienda en diferentes cafeterías de la zona y suelen acudir entre 4 y 8 personas.

Como puede contemplarse, las acciones e iniciativas desarrolladas por los centros y programas de la red son multitudinarias en este sentido, por lo que en este plan operativo solo podemos exponer una mínima parte de ellas. A modo de ejemplo, una de las iniciativas fue el 28 de marzo de 2023, la asistencia de 22 jóvenes al partido de fútbol Marruecos-Perú en el estadio Metropolitano del Atlético de Madrid.



Partido de fútbol Marruecos-Perú al que asistieron los Jóvenes de "A Tiempo"

Visita al Oceanográfico de Valencia por los Jóvenes de "A Tiempo"

Otra de las iniciativas fue el viaje del 8 al 10 de septiembre de los Jóvenes de "A Tiempo" a Valencia y al Oceanográfico.

A su vez, desde el Departamento de Prevención y Atención a las Personas sin hogar, en colaboración con "Madrid Destino" se han ofrecido diversas entradas para que las personas acogidas en la Red pudiesen acudir a disfrutar de diversos espectáculos culturales como alternativa de ocio y tiempo libre, tanto en navidad como en los veranos de la Villa. Desde los diferentes Centros y Programas de la Red, se organizaron para que las personas pudiesen disfrutar de los siguientes espectáculos:

### En Navidad:

**Asistencia al Circo PRICE en Navidad:** Asistieron desde los centros de acogida "Puerta Abierta" y "Juan Luis Vives" 6 personas acogidas acompañadas de 2 profesionales respectivamente. Desde los centros de acogida "La Rosa" y "Beatriz Galindo" acudieron 3 personas acogidas acompañadas de una profesional.

**Asistencia a conciertos de Navidad** que se realizaron en la Parroquia de Nuestra Señora de Guadalupe (Calle de Puerto Rico, 1) para los siguientes conciertos:

- 27 diciembre: Sara Correia "Do Coração": Al que acudieron 8 personas alojadas en los alojamientos Housing Led acompañadas de dos profesionales.
- 28 diciembre: Antonio Lizana "De Cádiz a Nueva York" acompañado al piano por Daniel García Diego: Al que acudieron 8 personas alojadas en las viviendas Housing First acompañadas de 2 profesionales.

- 29 diciembre: Mayte Martín “flamenco”: Al que acudieron 8 personas acogidas en “No Second Night” acompañadas de 2 profesionales.

#### En los Veranos de la Villa:

- Barberillo de Lavapiés, en Conde Duque. El 22 de julio de 2023 se asignaron 6 entradas para el Centro de Acogida de San Isidro.
- Oumou Sangaré: Concierto, en Conde Duque. El 26 de julio de 2023 se asignaron 4 Entradas para “No Second Nigth”.
- Ute Lemper (Conde Duque). 30 de julio de 2023 se asignaron 3 Entradas para Centro de Acogida Beatriz Galindo y una para Centro de Acogida san Isidro.
- El Sombrero de 3 Picos (Conde Duque). El 3 de agosto se asignaron 4 Entradas para Centro de Acogida “Beatriz Galindo”.
- Sole Gimenez (Conde Duque), el 10 de agosto se asignaron 4 entradas para el Centro de Acogida “Juan Luis Vives”.
- Pasión Vega (Conde Duque). El 12 de agosto se asignaron 4 entradas para Centro de Acogida “Beatriz Galindo”.
- Orquestina Madrid (San Isidro). El 23 agosto se asignaron 4 entradas para Centro de Acogida “Beatriz Galindo”.
- Poi (D’estro). (Patio Sur Conde Duque). 24 de agosto se asignaron 4 entradas para Centro de Acogida “Beatriz Galindo”.
- Olvido-Jimmy Rangel (Teatro Conde Duque). 26 de agosto se asignaron 4 entradas para “No Second Night”.

Por otro lado, desde el Festival se cursaron las siguientes invitaciones directamente:

- 3 entradas para Centro de Acogida “No Second Nigth” /4 entradas para Centro de Acogida “San Isidro” para el espectáculo de Guerrero, Eduardo Guerrero, con la colaboración de Pasión Vega - danza - 11 de agosto. En el Centro Cultural Conde Duque - Patio Central
- 2 entradas para Centro de Acogida “No Second Nigth” /4 entradas para Centro de Acogida “San Isidro” para el concierto de Lee Fields, Sentimental Fool -concierto- Domingo 13 de agosto. En el Centro Cultural Conde Duque.



Asistencia de personas alojadas en el CASI y Beatriz Galindo a los Venos de la Villa

En cuanto a la experiencia vivida por las personas que asistieron, refieren que ha sido una experiencia muy positiva, “*exclusiva y exquisita*”, utilizando sus propias palabras.

El ocio es un ámbito importante a trabajar con las Personas en situación de sinhogarismo, para su integración y normalización en la sociedad. Al tratarse de actividades no tan enfocadas a las Personas Sin Hogar ayuda a trascender de sus espacios de identidad, así como a relacionarse e integrarse en ambientes más normalizados.

Otra iniciativa han sido actividades deportivas, como la llevada a cabo desde “A Tiempo” cuyos jóvenes alojados acudieron el 17 de junio a jugar un partido de futbol con el club deportivo ADEPO de Palomeras y Peñagrande, acudieron 18 jóvenes.



Partido de Fútbol de Jóvenes de A Tiempo contra Club deportivo ADEPO.

Además desde la **Asociación La Koma** se ha puesto en marcha el Proyecto “Ocio Saludable en fines de semana para las personas sin hogar” pretende trabajar el área de Ocio y Tiempo libre, facilitando el buen uso del tiempo libre así como el desarrollo de herramientas, que permitan a las personas participantes disponer de recursos y de capacidad de elección.



Actividad de ocio realizada por la Asociación La Koma

Se persigue de este modo aportar una educación del ocio, como elemento pedagógico, conductual e integrador, en el que las personas adquieran capacidad para gestionar su propio tiempo libre a partir de dos actividades (salidas a medio abierto y acompañamiento social en el uso saludable del tiempo de ocio), que les sirva para su propio crecimiento, expresión personal y encuentro con otros, de

forma divertida, creativa y compartida, potenciando en la persona la manera de enfrentarse a su situación de una forma más digna.

Se han realizado 71 salidas a las que han acudido 168 personas diferentes de todos los diferentes centros de acogida y del Programa No Second Night.

Recurso de la RED	N.º de personas usuarias que han participado en actividades de ocio alternativo
Centro Municipal de Acogida "San Isidro"	79
Centro Municipal de Acogida "Puerta Abierta"	146
Centro Municipal de Acogida "Juan Luis Vives"	575
Centro Municipal de Acogida "Beatriz Galindo"	128
Centro Municipal de Acogida "La Rosa"	27
Programa "No Second Night"	147
Programa "Housing Led"	145
Programa Housing First I	18
Programa Housing First II	53
Programa "A Tiempo"	160
<b>Total</b>	<b>1.478</b>

Fuente: Dirección General de Inclusión Social.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
61.1. Se fomentará la participación de las personas usuarias como voluntarias en su entorno comunitario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de personas usuarias de la Red de atención que han participado como personas voluntarias: 10</li> <li>N.º de actividades en las que han participado: 10</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>
61.2. Se facilitará la participación de las personas usuarias en programas de ocio alternativo en su entorno comunitario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de personas usuarias que han participado en actividades de ocio alternativo: 1478</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>

## PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
61.1. Se fomentará la participación de las personas usuarias como voluntarias en su entorno comunitario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N.º de nuevas personas usuarias de la Red de atención que han iniciado su participación como personas voluntarias.</li> <li>• N.º de actividades en las que han participado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>
61.2. Se facilitará la participación de las personas usuarias en programas de ocio alternativo en su entorno comunitario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N.º de personas usuarias que han participado en nuevas actividades de ocio alternativo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>



## 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 en 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.

### 18

**Objetivo específico:**

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

### LINEA 62 – CREACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DEL OBSERVATORIO DEL SINHOGARISMO EN LA CIUDAD DE MADRID

Línea de acción que no se ha desarrollado.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
62.1. Se creará el Observatorio del Sinhogarismo en la ciudad de Madrid.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación (SI/NO)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>
62.2. Se establecerá su régimen y funcionamiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se ha establecido su régimen y funcionamiento (SI/NO)</li> <li>• N.º de reuniones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>

## PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
62.1. Se creará el Observatorio del Sinhogarismo en la ciudad de Madrid.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación (SI/NO)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>
62.2. Se establecerá su régimen y funcionamiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se ha establecido su régimen y funcionamiento (SI/NO)</li> <li>• N.º de reuniones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>

19

Objetivo específico:

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

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

#### ■ 63.1 CONOCIMIENTO DE EXPERIENCIAS POSITIVAS REALIZADAS DESDE OTRAS ADMINISTRACIONES QUE FOMENTAN LA INNOVACIÓN

A nivel internacional, el Ayuntamiento de Madrid participa en la Federación Europea de Organizaciones Nacionales que trabajan con las Personas sin Hogar (FEANTSA).

Esta Federación, se funda en 1989 y es la única red europea cuya tarea se enfoca exclusivamente en la lucha contra el sinhogarismo, siendo su meta principal terminar con el sinhogarismo en Europa.

FEANTSA está compuesta por entidades del tercer sector mayoritariamente. El Ayuntamiento de Madrid es socio afiliado y participa de forma activa en los encuentros de los grupos de trabajo, a través de su Dirección General de Inclusión social desde el año 2022, siendo una oportunidad para nuestra ciudad en cuanto al aprendizaje mutuo con otros países, compartiendo experiencias europeas, unificando estrategias y procedimientos comunes, así como poder visibilizar la realidad de nuestra ciudad en relación a la situación de sinhogarismo, dando un paso más en el trabajo común para combatir el sinhogarismo. A lo largo de este año el Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas sin hogar ha participado en 3 reuniones.

También a nivel internacional, el Ayuntamiento de Madrid es miembro de EUROCITIES. Esta es una red de trabajo europea, en la que participan 200 ciudades con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las poblaciones, abordando situaciones de dificultad social, siendo el sinhogarismo una de las áreas tratadas.

El Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas sin Hogar participa en este espacio compartiendo diferentes realidades en la materia, y aprendiendo de proyectos desarrollados en otras ciudades.

A lo largo de este año, se ha participado en 3 reuniones de aprendizaje mutuo.

Es destacable, a nivel internacional, que en este año se ha concurrido a diversos premios europeos, uno de ellos en junio de 2023, al ESSA 2023 (European Social Network) con el Centro de Acogida Beatriz Galindo como ejemplo de modelo centrado en la persona, si bien en esta ocasión el proyecto no resultó finalista. En la fecha de cierre de este Plan Operativo, la Dirección General de Inclusión Social está preparando una nueva candidatura para el premio en Innovación Política, en la convocatoria del Consejo de Europa dirigida a sus estados miembros.

Además, se han compartido espacios y encuentros con profesionales de otras Administraciones (Barcelona, Sevilla, Gijón...) que han visitado algunos de los recursos de la Red Municipal.

Como ejemplo, han visitado el Centro de Acogida Beatriz Galindo profesionales de Sevilla, Gijón... y su sala de Consumo Controlado una delegación de Charleroi (Bélgica) de una entidad que presta un servicio Housing First.

También el Gobierno de Cantabria ha visitado a una de las personas que se encuentran dentro del Programa de Housing First.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
63.1. Se fomentará el conocimiento de experiencias positivas realizadas desde otras administraciones que fomenten la innovación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N.º de reuniones de participación en FEANTSA/ EUROCITIES: 6</li> <li>• N.º de visitas realizadas a otras ciudades para fomentar el intercambio de experiencias: 4</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>

## PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
63.1. Se fomentará el conocimiento de experiencias positivas realizadas desde otras administraciones que fomenten la innovación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de reuniones de participación en FEANTSA/EUROCITIES</li> <li>N.º de visitas realizadas a otras ciudades para fomentar el intercambio de experiencias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>

### Linea 64 – DESARROLLO DE UNA APP (APLICACIÓN) QUE PERMITA A LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE SINHOGARISMO CONOCER Y ACCEDER A LOS SERVICIOS Y QUE ESTÁ A SU DISPOSICIÓN.

A lo largo de este año, se han actualizado en la web municipal los datos de los recursos de la Red municipal de atención a las personas en situación de sinhogarismo, poniendo especial énfasis en mostrar la atención diferenciada entre esta Red y los recursos municipales que dan respuesta a la Emergencia Social. Esta información se facilita a todos los ciudadanos de Madrid que consulten la web municipal, con la información de todos los recursos y servicios, pero sería necesario dar un paso más en la accesibilidad de la información de las personas en situación de calle, para facilitar así una mayor información.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
64.1. Se valorará la creación de una aplicación que permita a las personas en situación de sinhogarismo acceder a los recursos y prestaciones existentes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Creación de la aplicación NO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>

## PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
64.1. Se valorará la creación de una aplicación que permita a las personas en situación de sinhogarismo acceder a los recursos y prestaciones existentes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Creación de la aplicación (SI/NO)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>

## Linea 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.

### ■ 65.1 Creación y entrega premio “Dignitas”

El Premio “Dignitas” se creó en la Estrategia Dignitas 2022-2027. La entrega del Premio Dignitas 2022 se realizó el 30 de noviembre de 2022 recayendo este reconocimiento en M.<sup>a</sup> Isabel Cebrecos del Castillo, directora del Centro de Acogida San Isidro, por su implicación y su ejemplar desempeño profesional en la gestión, coordinación y seguimiento del centro de acogida más grande de la Red Municipal de Atención a Personas sin hogar. Mención especial mereció la labor desempeñada durante el confinamiento por el COVID 19.



Entrega del premio Dignitas 2022

### ■ 65.2. PREMIOS DE BUENAS PRACTICAS A LA DIRECCIÓN GENERAL DE INCLUSIÓN, AL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN DEL SINHOGARISMO Y ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR O ALGÚN RECURSO DE BUENAS PRACTICAS PROFESIONALES.

Durante este periodo se nos ha hecho entrega de varios reconocimientos profesionales por el trabajo realizado en ámbito de nuestra actuación.

**Distintivo excelencia al Centro de Acogida San Isidro de Riesgos Laborales**, un reconocimiento al equipo directivo y al equipo de profesionales que trabajan en ese centro, al poner en marcha diferentes medidas durante la pandemia que han sido consideradas de buena practica y que se han mantenido una vez finalizada la misma.



Premio excelencia

**Premio ReForest**, por el inicio en la colaboración en diferentes acciones entre la Dirección General de Inclusión y esta Fundación. Esta fundación premia la labor medioambiental de instituciones y su implicación con el cuidado del planeta. La colaboración se inicia por las sinergias de un cambio ambiental contando con un objetivo social.

**Premio a la mejor innovación social del Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid.** Al centro de acogida Beatriz Galindo, por su proyecto pionero en España para mujeres sin hogar víctimas de violencia de género.

**Premio de Samur Social al Departamento de Prevención del sinhogarismo y Atención a Personas sin Hogar.** Por el cambio en los recursos y la puesta en marcha de la Estrategia Municipal Dignitas.



Premio ReForest

Premio innovación social al centro de Acogida Beatriz Galindo

Premio de Samur Social

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
65.1. Se creará el Premio "Dignitas"	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación SI</li> <li>• SI se ha entregado a profesional o entidad implicada en la atención al Sinhogarismo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>
65.2. Premios de Buenas practicas a la Dirección General de Inclusión, al Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas sin Hogar o algún recurso por Innovación social o buenas practicas profesionales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 premios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>

## PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
65.1. Se creará el Premio "Dignitas"	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación (SI/NO)</li> <li>• Se ha entregado a profesional o entidad implicada en la atención al Sinhogarismo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>

**20** Objetivo específico:

Sensibilizar a la población general y luchar contra los delitos de odio cometidos contra personas en situación de sinhogarismo

## LINEA 66 – DESARROLLO DE UNA AGENDA DE SENSIBILIZACIÓN EN ENTORNOS COMUNITARIOS: CENTROS EDUCATIVOS, CENTROS DE SALUD, COMERCIOS, ASOCIACIONES VECINALES, ETC.

### ■ 66.1 SE CREARÁ UNA PLANIFICACIÓN ANUAL DE ACCIONES SENSIBILIZACIÓN POR ZONAS Y SERVICIOS, IMPLICANDO A ENTIDADES Y RECURSOS DE LA ZONA.

Los diferentes recursos y programas de la Red incorporan dentro de sus actuaciones diferentes acciones de sensibilización en diferentes servicios, recursos de la zona o en otros ámbitos necesarios para acercar la realidad del sinhogarismo a la población en general.

Algunas de estas acciones han sido:

**En el Centro de Acogida Juan Luis Vives**, se han recibido visitas de estudiantes de centros escolares y alumnos de prácticas de Trabajo Social, Educación Social o terapia ocupacional, se ha recibido a varias asociaciones como Bokatas o Fundación La Koma y acercado a varios recursos comunitarios como a una de las residencias mayores del distrito.

**Desde el centro de Acogida Beatriz Galindo** se ha acudido al Centro de Salud Benita Ávila, al Centro de Servicios Sociales de Hortaleza, y se han mantenido diferentes reuniones con asociaciones de vecinos en el centro con el fin de informar y, al mismo tiempo, sensibilizar sobre perfil, funcionamiento y metodología del centro.

**Al Centro Municipal de Acogida y de Día La Rosa** han acudido desde el Espacio de Igualdad María Zambrano, proponiendo actividades relacionadas con la igualdad de género. Estudiantes de medicina de la Universidad Rey Juan Carlos, cuya actividad consistía en concienciar sobre el cuidado ante cualquier enfermedad y resolver dudas a nivel personal. Profesional de enfermería del CAD de Arganzuela, quien atiende necesidades específicas en relación con las adicciones de las diferentes personas usuarias. A su vez desde este centro han acudido, tanto profesionales como personas alojadas, a la Universidad La Salle para la sensibilización de estudiantes.

**En el Centro Municipal de Acogida San Isidro**, a lo largo del año, se han recibido visitas de varios centros educativos, entre ellos, la de 28 alumnos de 1º de Integración social desde el EEP Igroup de Ciudad Lineal, 32 alumnos de 4º de la ESO del Colegio Claret de Madrid, 65 alumnos de distintas facultades de ciencias sociales de la Universidad Complutense de Madrid, 34 alumnos de 3º y 4º de la ESO del Colegio Santo Ángel de la Guardia de Puente de Vallecas, 12 alumnos del Centro Universitario Don Bosco de Madrid y 29 alumnos de 1º de Integración social del IES Ciudad Escolar de Colmenar Viejo.

Dentro del marco de la celebración del día de las personas sin hogar, se ha participado en una sesión de sensibilización en la Escuela Universitaria de Trabajo Social de la UCM para alumnos del tercer curso junto a otros proyectos de la red de atención a PSH tanto pública como privada.

**Desde el Programa Housing First “Construyendo Hogar”** se han realizado varias acciones explicativas sobre el contenido y la metodología de intervención del programa a entidades tales como la Asociación Salva, a Embajadas (Rumanía), Consulados (república Checa), Centros de Salud

(Puente de Vallecas, Usera, Carabanchel), Oficina de Registro (Puente Vallecas), Juzgados (Plaza Castilla), Hospitales (Gregorio Marañón, Ramón y Cajal, Clínico y Fundación Jiménez Díaz), Centro Base (II y VI), CAD Retiro, Cáritas (banco de alimentos), Policía (no todas las unidades son concededoras), asociaciones de vecinos (Puente de Vallecas), centros penitenciario (Soto del Real), Asepeyo, etc.



Participante del Programa de Housing First en la radio

Además una de las personas participantes en este programa, participó en una entrevista en la Radio visibilizando y acercando la realidad del sinhogarismo desde su propia experiencia.

**Desde el programa “Hogares para la Autonomía”**, con metodología Housing First, se ha acudido en dos ocasiones con la AMAPAD (Agencia Madrileña para el Apoyo a las Personas Adultas) en junio y en octubre de este año para compartir la metodología de los apoyos en el Programa, con especial énfasis en los principios de elección y control, apoyos centrados en la persona y fomento de la autonomía en personas tuteladas. En enero de 2023 se estableció reunión con la Empresa Municipal de Vivienda y suelo (EMVS) con el objetivo de establecer el marco de coordinación entre las personas alojadas y la EMVS, compartiendo metodologías del Programa encaminadas a la mediación vecinal.

La misma línea de acción se ha llevado a cabo desde el **programa “A Tiempo”**, que a lo largo del año ha realizado y recibido varias visitas y ha establecido reuniones con objeto de presentar el programa, y colaborar en las actividades comunitarias del barrio que al mismo tiempo sirvieran como espacios de sensibilización, tales como reunión centro de Educación de Persona adultas de Canillejas, Espacio de Igualdad, La quinta cocina, Asociaciones del distrito de San Blas, asociaciones de vecinos y plataforma vecinal del distrito, AMPA y dirección del centro escolar de la zona, reuniones con policía municipal y nacional entre otras muchas. Este recurso, al ser nuevo en el distrito, ha tenido que iniciar un gran número de visitas y encuentros con el objetivo de informar de la puesta en marcha del recurso y el objetivo del mismo, favoreciendo así la integración de estos jóvenes en su entorno comunitario y acercando su realidad a los recursos que se visita.

Del mismo modo, tanto desde **“A Tiempo”** como desde **“Talleres para la Inserción social”** a lo largo del año han llevado a cabo diversas acciones enmarcadas en la campaña anual iniciada por ASISPA para el año 2023 **#Odiozero**, que pretende sensibilizar y difundir mensajes contra los discursos del odio. Un movimiento comunitario en el que caben todas las personas, independientemente de su procedencia y que tiene un objetivo principal: cancelar el discurso del odio abordados en sesiones formativas a través de vídeo fórum, rol playing la ruptura de estereotipos y el mensaje de “no al odio y si al amor”, charlas a la asociación de vecinos, etc.



A lo largo del año, desde el Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas sin Hogar se han llevado a cabo diferentes actuaciones de sensibilización en espacios formativos y comunitarios:

**Charlas en IES “ Julio Verne” (Leganés) y en IES “ Virgen de la Paz” (Alcobendas)** – Dirigidas al alumnado del grado superior de Técnico de Integración Social, consistente en informar de la atención a las personas sin hogar que se lleva a cabo desde el Ayuntamiento de Madrid, especificando cada uno de los servicios que la integran (Madrid en calle, Centros de acogida y programas), así como la nueva mirada de un modelo centrado en la persona, la atención temprana para evitar la cronificación, los espacios de coordinación con otros servicios y departamentos para adquirir compromisos para la prevención y la respuesta adecuada a cada situación, plasmado en la Estrategia Dignitas.

**Bibliotecas y Equipos de calle** – Encuentro con la UCM (máster “La Biblioteca como Agente de Transformación Socioeducativa”) para introducir en el contenido del Tema “técnica de intervención y mediación en el ámbito comunitario” la intervención que desde el servicio Madrid en Calle se lleva a cabo desde los Equipos de Calle en colaboración con las bibliotecas del Distrito centro, lugares a los cuales es habitual que se acerquen las personas en situación de calle al identificarlo como un espacio seguro, por lo que suponen un espacio y posibilidad de incorporación a la vida comunitaria del barrio, trabajando la sensibilización y los estereotipos de las personas sin hogar.

**Reunión con CEIP y con AMPA San Blas** de colegio aledaño a parte de las pensiones del Programa A TIEMPO, para dar a conocer el programa y evitar así la alarma social que puede generar el desconocimiento de la intervención y del objetivo de un programa que pretende apoyar y ofrecer un apoyo y acompañamiento a jóvenes que por diferentes circunstancias no cuentan con el apoyo para poder desarrollar sus proyectos de vida.



Visita de los chef en el Centro de acogida de San Isidro

**Encuentro con estudiantes de la Universidad de Trabajo Social de la Universidad Complutense de Madrid.** Su objetivo fue informar de la puesta en marcha de la estrategia y el cambio en la atención a personas sin hogar tras la separación de la emergencia. Otra acción de sensibilización fue la visita de varios chef a tres centros de acogida de la Red, Puerta Abierta, San Isidro y Juan Luis Vives donde realizar un menú especial el pasado 28 de diciembre de 2022.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
66.1. 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"> <li>• Agenda anual elaborada (NO)</li> <li>• N.º de acciones de sensibilización realizadas 85</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>

### PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
66.1. 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"> <li>• Agenda anual elaborada.</li> <li>• N.º de acciones de sensibilización realizadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>

## LINEA 67 – TRABAJO DE SENSIBILIZACIÓN CON MEDIOS DE COMUNICACIÓN: DESARROLLO DE GUÍAS PARA MEDIOS, TALLERES Y MATERIALES CON ORIENTACIONES SOBRE COMO ABORDAR EL SINHOGARISMO

### ■ 67.1. SE REALIZARÁN DETERMINADAS CAMPAÑAS ESPECÍFICAS EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN O REDES SOCIALES

En mayo de 2023 se puso en marcha la Campaña de OdioZero de la entidad ASISPA en medios de comunicación con el objetivo de generar conciencia y eliminar prejuicios frente a las personas sin hogar. Desde la entidad se realizó una nota de prensa para difundir en medios y se lanzó una publicación para todos los trabajadores de la entidad.

De forma complementaria, se han ido exponiendo los carteles de forma mensual en los centros y programas, y realizando diferentes actividades en relación con la temática realizando así una actuación de forma transversal desmontando prejuicios y trabajando los delitos de odio.



A su vez, en colaboración con la red FACIAM y otras entidades de la iniciativa social, el día 26 de octubre, tal como se viene desarrollando desde hace varios años, se celebra el día de las Personas sin Hogar, como acto de sensibilización y de visibilización de la realidad de las Personas que están sin Hogar.

El acto comienza con un desayuno con la prensa, que este año se convocó en el centro de atención a la mujer de Cáritas “Concepción Jerónima” y se desarrolló posteriormente con una manifestación en la que participaron personas atendidas por la red social y municipal que intervienen con personas sin hogar en la ciudad de Madrid. El recorrido se inició en la plaza de Callao, transcurrió por la calle Preciados, Puerta del Sol y finalizó en la Plaza de Isabel II, en la que se desarrollaron diversas actuaciones, la exposición del telar que simbolizaba la importancia de “La Red” profesional, de entidades y de apoyos. El acto finalizó con la lectura del manifiesto.



Día de las  
Personas sin  
hogar - 26 de  
octubre de 2023

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
67.1. Se realizarán determinadas campañas específicas en medios de comunicación o redes sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de campañas de sensibilización creadas:0</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>
67.2. Se elaborarán materiales y guías para trabajar dicha sensibilización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de materiales y guías realizados. 0</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>

### PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
67.1. Se realizarán determinadas campañas específicas en medios de comunicación o redes sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de campañas de sensibilización creadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>
67.2. Se elaborarán materiales y guías para trabajar dicha sensibilización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de materiales y guías realizados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGIS</li> </ul>

## LINEA 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.

### ■ 68.1. SE REALIZARÁN FORMACIONES Y CHARLAS A LOS DIFERENTES PROFESIONALES QUE INTERACTÚAN CON PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE.

En esta línea es de destacar diferentes reuniones que se han mantenido con **Policía Nacional** en los Distritos de Moncloa, San Blas y Hortaleza, en relación a los centros que se ubican en los mismos, los residentes y circunstancias en torno a ellos. En estas reuniones se ha compartido con la Policía la intervención que se lleva a cabo y las características de las personas atendidas por nuestra red, generando un espacio de colaboración, dado que en algunas ocasiones los usuarios de la Red municipal son víctimas de delitos que es importante denunciar.

Por otro lado, a lo largo de este año se han realizado actuaciones dirigidas a sensibilizar de una forma directa e indirecta a otros servicios municipales.

Durante este periodo que corresponde al primer Plan Operativo se han desarrollado actuaciones que, entre otros objetivos, cumplen el relativo a sensibilizar.

De esta manera destacamos en esta línea:

**Jornada con Policía Municipal y jóvenes** alojados en el centro de acogida Juan Luis Vives, con el objetivo de que los jóvenes conozcan sus derechos. El objetivo se ha centrado en acercar la figura de la policía municipal como un apoyo, y acercar las realidades de los jóvenes al servicio de policía municipal, al objeto de aumentar la empatía y sensibilidad mutua ofreciendo el espacio de mejorar el conocimiento.



Jornada con policía municipal en el centro de acogida Juan Luis Vives

**Participación en diversos espacios municipales de trabajo** en los que participan diferentes servicios municipales, siendo una oportunidad para sensibilizar a profesionales municipales con relación a las personas en situación de sinhogarismo. Espacios que ya se han desarrollado en otras líneas de actuación y aquí solo enumeramos:

- Mesa de Juventud (Agencia para el empleo, adicciones, atención social primaria, policía municipal, educación, familia y juventud, SAMUR social, convivencia e integración, igualdad)

- Comisión de alojamiento alternativo (igualdad, atención social primaria, SAMUR social, mayores, convivencia e integración)
- Foro de adicciones (servicios de reinserción, prevención, tratamiento de adicciones, entidades sociales...)

El 5 de julio tuvo lugar una sesión explicativa impartida por el Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar y dirigida al **personal directivo de los CAD y otros recursos del Instituto de Adicciones en la sede de dicha Entidad.**

El objetivo de esta acción se centra por un lado, en aportar información sobre la nueva estructura y especialización de la Red municipal de Atención a Personas Sin Hogar, la separación de la emergencia (perfiles de atención, objetivos de intervención, conocimiento de los recursos, presentación de la Estrategia “Dignitas”) y por otro lado, en fomentar el establecimiento de canales de coordinación y trabajo conjunto entre ambas redes de atención.

A la sesión acudieron 11 personas considerándose muy positivo el desarrollo de la misma. Tras esta, se han desarrollado más acciones que fomentan el trabajo en Red con el Instituto de Adicciones como son la sesión explicativa de la Red de Adicciones dirigida a los profesionales de la Red de Atención a Personas Sin Hogar y las Jornadas para el abordaje de las Personas sin Hogar con Adicciones que tuvieron lugar el 17 de octubre de 2023.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
68.1. Se realizarán formaciones y charlas a los diferentes profesionales que interactúan con personas en situación de calle.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N.º de formaciones y acciones realizadas con profesionales municipales: 4</li> <li>• N.º de espacios donde se han desarrollado las acciones:5</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>

## PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
68.1. Se realizarán formaciones y charlas a los diferentes profesionales que interactúan con personas en situación de calle.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N.º de formaciones y acciones realizadas con profesionales municipales.</li> <li>• N.º de espacios donde se han desarrollado las acciones:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS</li> </ul>

## LINEA 69 – DESARROLLO DE PROTOCOLOS DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A VICTIMAS DE DELITOS DE ODIO Y APOROFOBIA PARA PROTEGER A LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE, INCLUYENDO PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES VICTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

### ■ 69.1 SE REALIZARÁN PROTOCOLOS DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A VICTIMAS DE DELITOS DE ODIO

En el mes de abril de 2023 tuvieron lugar tres sesiones (dos de mañana y una de tarde) formativas a profesionales de los equipos técnicos de los recursos de la Red Municipal por parte de la **Unidad de la Diversidad y Delitos de Odio de la Policía Municipal**.

El objetivo de esta formación era generar una colaboración entre esta Unidad y la Red Municipal de Atención a personas en situación de sinhogarismo para que los profesionales que atienden en los recursos conozcan, identifiquen y sepan cómo actuar ante diferentes situaciones que se pueden dar en la intervención diaria. Asistieron un total de 104 profesionales.

Por otro lado, detectada la necesidad entre los equipos de los recursos de la Red Municipal de Atención a las personas en situación de sinhogarismo de poder contar con un procedimiento común a situaciones de violencia de género y otras violencias, se han mantenido dos reuniones en este año con el **Departamento de Prevención y Atención a la Violencia de Género**.

En dichas reuniones se han tratado los siguientes temas a trabajar en 2024:

- Contar con un espacio de formación para los equipos de la red en materia de violencia, tanto de género como otras violencias hacia las mujeres
- Contar con un espacio de formación para los equipos de los recursos de violencia por parte de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar
- Elaborar un procedimiento de atención e intervención en casos de violencia hacia las mujeres con información de los recursos a los que dirigimos en función de la situación acontecida.

### ■ 69.2 SE REALIZARÁN COLABORACIONES Y COORDINACIONES EN RELACIÓN CON RECLAMACIONES DE CIUDADANOS QUE PUEDAN CONTENER MENSAJES OFENSIVOS, DE ODIO O DE APOROFOBIA.

El Ayuntamiento de Madrid cuenta con un sistema de sugerencias y reclamaciones en el que se reciben solicitudes, reclamaciones y quejas a las que se da respuesta desde cada una de las Unidades Gestoras que lo conforman, en función de sus materias de competencia.

La Dirección General de Inclusión Social, como Unidad Gestora, responde a las solicitudes y reclamaciones en relación con las personas en situación de sinhogarismo y con los recursos de la Red Municipal de Atención a las Personas Sin Hogar.

Durante el periodo de duración del Plan Operativo 2023, se han dado respuesta a 510 reclamaciones por esta vía.

En relación con las reclamaciones ciudadanas recibidas, algunas de ellas contienen un tono estigmatizante y de odio hacia las personas en situación de sinhogarismo. Para poder dar respuesta a este contenido se mantuvieron varias coordinaciones con la Unidad de la Diversidad y Delitos de Odio de la Policía Municipal articulándose un modelo de respuesta a dichas reclamaciones con el objetivo de sensibilizar y de indicar a los reclamantes la susceptibilidad del delito de odio en su escrito y las medidas que se pueden adoptar al respecto.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
69.1. Se realizarán protocolos de prevención y atención a víctimas de delitos de odio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolos realizados NO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS y Policía Municipal</li> </ul>
69.2. Se realizarán colaboraciones y coordinaciones en relación con reclamaciones de ciudadanos/as que puedan contener mensajes ofensivos, de odio y de aporofobia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de colaboración y coordinación SI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS y Policía Municipal</li> </ul>

### PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
69.1. Se realizarán protocolos de prevención y atención a víctimas de delitos de odio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolos realizados (SI/NO)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS y Policía Municipal</li> </ul>
69.2. Se realizarán colaboraciones y coordinaciones en relación con reclamaciones de ciudadanos/as que puedan contener mensajes ofensivos, de odio y de aporofobia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de colaboración y coordinación (SI/NO)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGIS y Policía Municipal</li> </ul>





03



# ANEXO

Datos sociodemográficos  
de personas en situación  
en calle y atendidas por la  
red municipal de atención  
a personas sin hogar



# ANÁLISIS DATOS 2023.

**RED MUNICIPAL DE ATENCIÓN A  
PERSONAS SIN HOGAR**



políticas sociales,  
familia e igualdad

MADRID



## 1. PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE



políticas sociales,  
familia e igualdad

MADRID

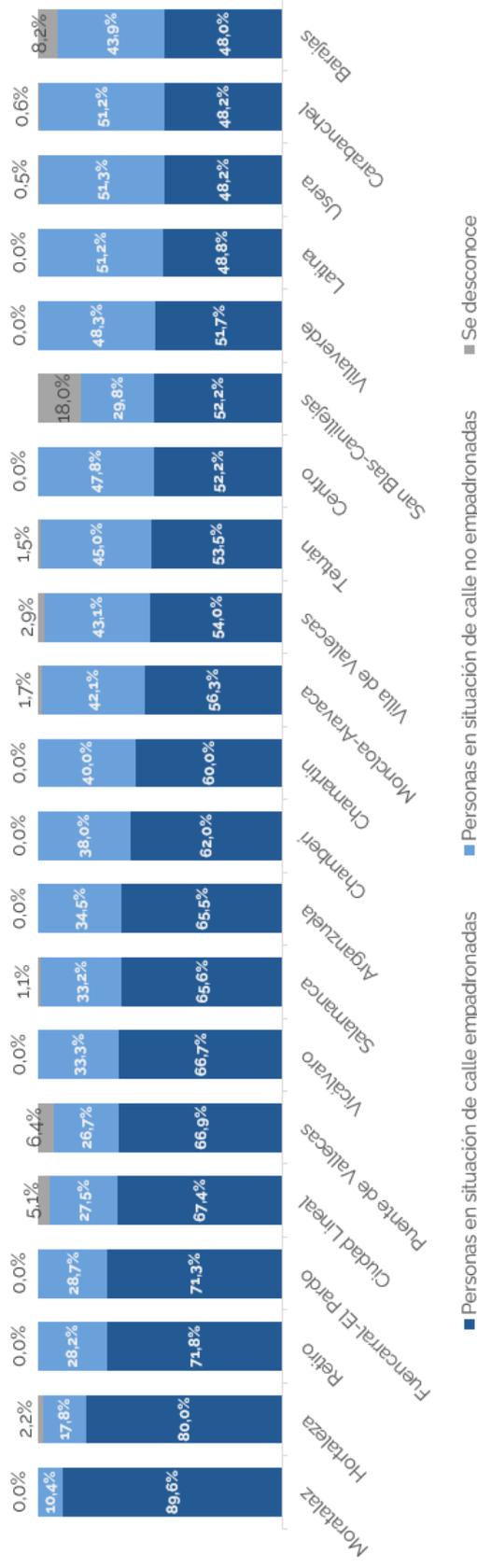
## Personas en situación de calle por distrito (abril-octubre 2023)

	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Promedio
<b>Total (N.)</b>	<b>1026</b>	<b>1083</b>	<b>993</b>	<b>995</b>	<b>1067</b>	<b>1025</b>	<b>1145</b>	<b>1.032</b>
Centro	18,3%	18,8%	17,8%	18,6%	17,4%	12,8%	19,2%	17,6%
Arganzuela	9,6%	9,5%	10,3%	9,5%	9,2%	12,6%	8,3%	9,8%
Tetuán	6,7%	8,6%	9,4%	8,9%	7,4%	8,9%	7,7%	8,2%
Barajas	7,0%	7,2%	6,2%	6,4%	13,9%	6,5%	6,3%	7,7%
Puente de Vallecas	4,8%	5,7%	6,5%	5,7%	5,7%	7,6%	5,8%	6,0%
Latina	5,8%	4,7%	4,2%	5,9%	5,4%	5,7%	5,1%	5,2%
Villa de Vallecas	4,9%	4,8%	6,0%	5,7%	4,8%	3,5%	3,8%	4,8%
Carabanchel	6,0%	5,4%	5,3%	3,0%	4,3%	4,0%	3,8%	4,6%
Moncloa-Aravaca	4,1%	4,3%	4,0%	4,3%	3,3%	5,0%	3,8%	4,1%
Villaverde	3,9%	3,6%	3,8%	3,5%	3,7%	3,9%	5,2%	4,0%
San Blas-Canillejas	3,8%	3,8%	2,8%	3,9%	3,9%	4,1%	3,6%	3,7%
Salamanca	4,1%	3,3%	3,5%	3,4%	2,5%	3,2%	4,8%	3,6%
Chamberí	2,7%	3,6%	3,9%	3,4%	2,9%	3,5%	3,1%	3,3%
Ciudad Lineal	2,9%	2,7%	2,1%	2,7%	2,8%	4,0%	5,1%	3,2%
Chamartín	4,2%	3,0%	2,6%	3,5%	2,4%	3,2%	3,5%	3,2%
Usera	2,6%	2,5%	2,7%	2,6%	2,0%	3,2%	3,1%	2,7%
Retiro	2,5%	2,1%	2,1%	2,6%	2,2%	1,7%	1,7%	2,1%
Fuencarral-El Pardo	1,9%	1,9%	2,1%	2,2%	2,1%	2,0%	2,1%	2,0%
Moratalaz	2,1%	2,5%	2,4%	1,5%	1,5%	1,6%	1,3%	1,6%
Vicálvaro	1,8%	1,8%	1,4%	1,6%	1,7%	2,0%	1,7%	1,7%
Hortaleza	0,2%	0,2%	0,5%	0,7%	0,8%	1,0%	0,9%	0,6%

Fuente: elaboración propia a partir de los datos aportados por el Ayuntamiento de Madrid

**El distrito Centro concentra el mayor número de personas en situación de calle en cualquiera de los meses analizados, con una media del 17,6%. Le siguen Arganzuela, con el 9,8% de media, Tetuán (8,2%) y Barajas (7,7%). Entre los distritos con menos personas en situación de calle se encuentran Moratalaz, Vicálvaro y Hortaleza. Incluidas personas en agrupamientos y asentamientos y aeropuerto Barajas.**

## Situación de empadronamiento de las personas en situación de calle por distrito (abril-octubre 2023)

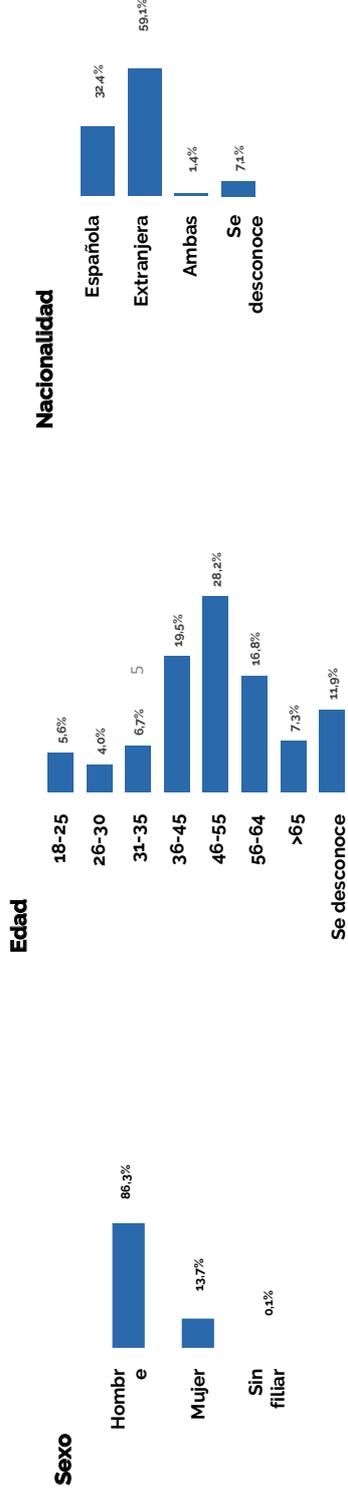


Fuente: elaboración propia a partir de los datos aportados por el Ayuntamiento de Madrid

De media, **601 personas en situación de calle estaban empadronadas en Madrid**, lo que supone el **57,2%** del total de personas. **Moratalaz y Hortaleza**, aunque presentan una baja densidad de personas en situación de calle, son los distritos con mayor porcentaje de personas empadronadas, con proporciones superiores al **79%**. Por el contrario, **Carabanchel y Barajas** son los distritos con menor porcentaje de personas empadronadas en Madrid (**48,2%** y **48,0%** respectivamente).

## Personas en situación de calle por distrito (abril-octubre 2023)

### Promedio de la distribución por sexo, edad y nacionalidad



En promedio, los Equipos de Calle atendieron a un **86,3% de hombres**.  
La franja de edad comprendida entre los 36 y 64 años es la más común.

En cuanto a la nacionalidad, más de la **mitad de las personas atendidas tiene nacionalidad extranjera (59,1%)**.

**Total | Hombre | Mujer**

Fuente: elaboración propia a partir de los datos aportados por el Ayuntamiento de Madrid

**Total de altas y atenciones por los Equipos de calle**

	<b>Total</b>
<b>Calle</b>	
Intervenciones en calle	<b>30.743</b>
<b>Pensiones</b>	
Altas/accesos a pensión	<b>83</b>
Atenciones/intervenciones realizadas con personas alojadas en pensión	<b>1.612</b>
<b>Asentamientos</b>	
Atenciones/intervenciones realizadas en asentamientos y agrupamientos	<b>4.309</b>

**Total de bajas**

	<b>Total</b>
Baja por no localización	<b>336</b>
<b>Alojamiento recursos red PSH</b>	<b>194</b>
Vida autónoma/vivienda particular	<b>82</b>
<b>Baja por desplazamiento otra CCAA/municipio/pais</b>	<b>53</b>
Derivación a recursos de la Red más adecuada (adicciones, salud mental, mayores, discapacidad, mujer...)	<b>35</b>
<b>Ingreso prisión</b>	<b>16</b>
Fallecimiento	<b>9</b>
<b>Renuncia a la intervención</b>	<b>1</b>

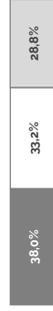
**Los Equipos de Calle han realizado un total de 30.743 intervenciones en calle, de las cuales más del 80% han sido a hombres.**

La baja por no localización es el motivo más común en la atención de los Equipos de Calle, seguida del alojamiento en recursos de la red PSH.

### Promedio de la disponibilidad de documentación identificativa y de cobertura sanitaria



#### Documentación identificativa



#### Tarjeta sanitaria



Sí
  No
  Se desconoce

### Promedio de los ingresos que reciben



El 35,5% tiene documentación identificativa, el 30,9% no dispone de ella y se desconoce para el 33,5%.

El 34,6% dispone de cobertura sanitaria.

El 41,5% no tiene ninguna fuente de ingresos y el 13,0% recibe el Ingreso Mínimo Vital (IMV).

Total | Hombre | Mujer

Fuente: elaboración propia a partir de los datos aportados por el Ayuntamiento de Madrid



## 2. RED MUNICIPAL DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR



políticas sociales,  
familia e igualdad

MADRID



## NUMERO TOTAL DE PLAZAS EN LA RED MUNICIPAL DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR (

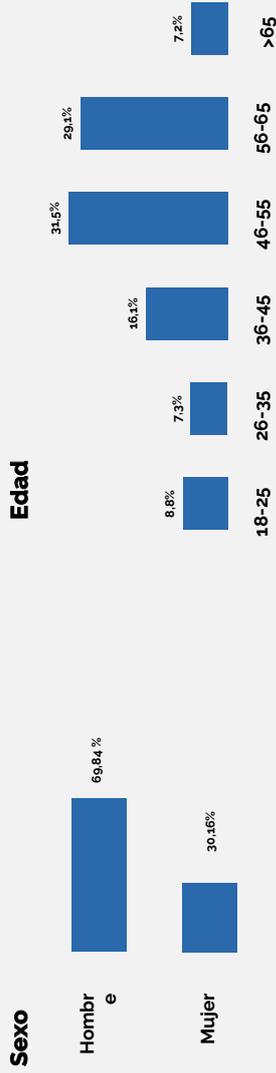
RECURSOS DE LA RED MUNICIPAL DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR	1089 PLAZAS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL 2082 PERSONAS ATENDIDAS
CENTRO DE ACOGIDA SAN ISDRO	268	452	201	653
CENTRO DE ACOGIDA JUAN LUIS VIVES	140	227	58	285
CENTRO DE ACOGIDA PUERTA ABIERTA	132	146	63	209
CENTRO DE ACOGIDA LA ROSA	35	198	11	209
CENTRO DE ACOGIDA BEATRIZ GALINDO	50		83	83
HOUSING LED	180	219	44	263
HOUSING FIRST "CONSTRUYENDO HOGAR"	75 + 8	74	18	92
HOUSING FIRST "HOGARES PARA LA AUTONOMIA"	100 +8	85	30	115
PROGRAMA NO SECOND NIGHT	53		109	109
PROGRAMA A TIEMPO	40	53	11	64
<b>TOTAL</b>	<b>1089</b>	<b>1454</b>	<b>628</b>	<b>2082</b>

Plazas en centros de Acogida 625. De estas 50 plazas se encuentran en pisos, pensiones que favorezcan los procesos de autonomía.

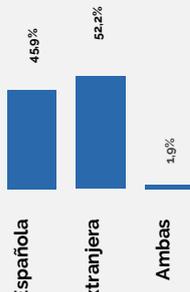
Plazas en programas de alojamiento 464.

Incremento de mujeres en los recursos de la Red. Datos de la RED desde 1 de diciembre de 2022 a 31 de octubre de 2023. ( POA 2023)

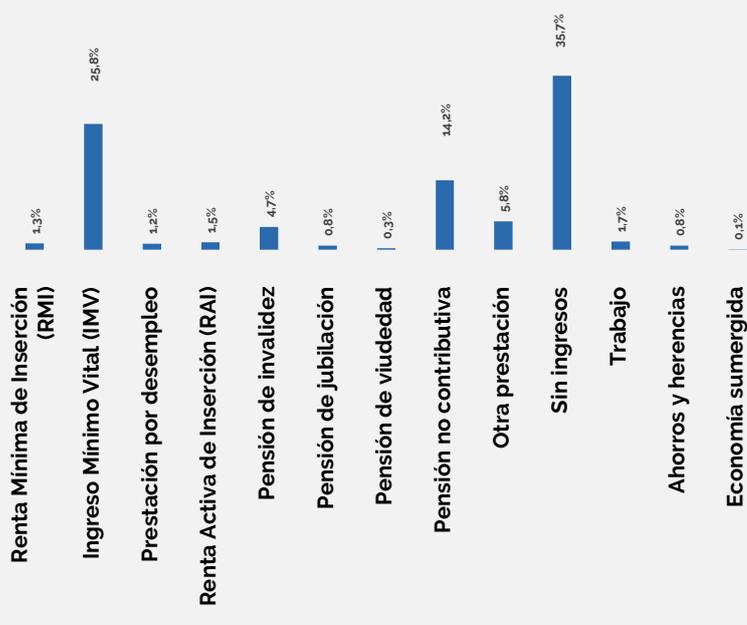
Promedio de la distribución por sexo, edad y nacionalidad de las personas atendidas

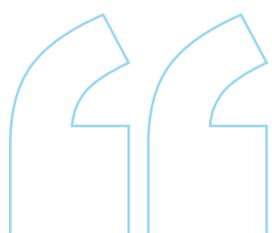


Promedio de la distribución por nacionalidad de las personas atendidas



Promedio de los ingresos que reciben las personas usuarias

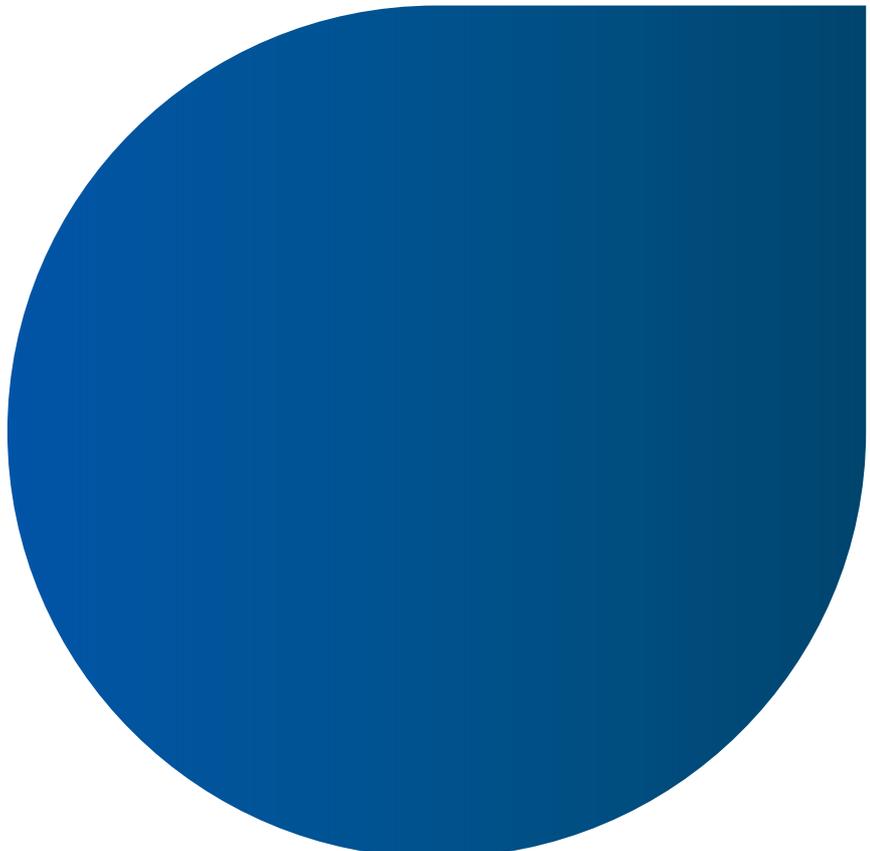




PLAN  
OPERATIVO  
2023



PLAN  
OPERATIVO  
2023”



políticas sociales,  
familia e igualdad

MADRID