

Memoria de actividades 2023



políticas sociales,
familia e igualdad

MADRID

Presentación

Memoria de Actividades del Área de Políticas Sociales, Familia e Igualdad. 2023



La política social constituye un pilar esencial para el desarrollo de una ciudad que se preocupa por el bienestar de todos sus ciudadanos, ya que el compromiso del Ayuntamiento de Madrid con la justicia social se refleja en cada acción y en cada programa que implementamos. Creemos firmemente que una sociedad más equitativa y solidaria no solo es posible, sino absolutamente necesaria; por ende, nuestros esfuerzos están dirigidos a construir una red de apoyo sólida y efectiva que permita a cada persona alcanzar su máximo potencial.

En el contexto actual, los servicios sociales desempeñan un papel fundamental en la construcción de una sociedad más justa y comprensiva, donde cada persona tiene la oportunidad de desarrollarse plenamente y vivir con dignidad. Por ello, el Área de Políticas Sociales, Familia e Igualdad se ha consolidado como el «Área de las Personas», un espacio que no solo busca ofrecer apoyo y recursos, sino que se erige como un baluarte de inclusión, igualdad y progreso social.

Quisiera aprovechar estas líneas para expresar mi más profundo agradecimiento por formar parte de la gran familia de los servicios sociales de la ciudad de Madrid. Este servicio ha sido pionero en numerosas iniciativas y sobresaliente en el desempeño de sus funciones, sirviendo de ejemplo en todo el territorio nacional.

Igualmente, es imprescindible reconocer el trabajo del equipo anterior del área, en especial a su delegado. El avance y la mejora en la asistencia social son logros colectivos, fruto del esfuerzo conjunto de quienes nos precedieron y de quienes continuamos en esta labor. Sin el esfuerzo y dedicación diaria de los más de 1.100 profesionales que prestan sus servicios, nada de esto sería posible. Por este motivo, quiero destacar especialmente a los trabajadores, el verdadero músculo del área, quienes con su ayuda diaria apoyan a personas y familias que se enfrentan a desafíos sociales, económicos y emocionales.

Los servicios sociales de Madrid han jugado un papel fundamental, especialmente en los últimos años, enfrentando situaciones excepcionales y desconocidas. Sin referencias previas, hemos sabido solventar estos desafíos de manera eficiente, sin dejar a nadie atrás, consolidándonos como un referente en el ámbito nacional. Este logro se debe a nuestra capacidad de adaptación y a la resiliencia de nuestros equipos.

Este nuevo mandato estará marcado por la implementación del Nuevo Modelo de Servicios Sociales, un sistema basado en la prevención y la intervención social, colocando a las personas en el centro de todas las actuaciones y apostando por un acompañamiento donde sean protagonistas en su proceso de inclusión social.

Los principales objetivos de este modelo estarán marcados por las relaciones intergeneracionales, acompañando a las personas a lo largo de todas las etapas de su vida. Desde el nacimiento, con planes como el «Plan Estratégico de Fomento de la Natalidad» y el «Plan de Infancia y Adolescencia», hasta los últimos momentos, con el «Plan para la Prevención de la Soledad no Deseada» y programas de envejecimiento activo y saludable. Además, otras medidas como el «Plan de Igualdad», el «Plan de Convivencia e Integración» y la «Estrategia Dignitas» contribuirán a que la ciudad de Madrid siga siendo un referente de inclusión y bienestar.

Se ha dado especial protagonismo a aspectos fundamentales que ahora forman parte de la nomenclatura de algunas direcciones generales del área, como la “Soledad no Deseada” en mayores, la “Discapacidad” en servicios sociales, y la incorporación de la “Cooperación al Desarrollo” en inclusión.

La colaboración con la Comunidad de Madrid ha sido esencial. Gracias al convenio de colaboración firmado para la atención a personas en situación de dependencia y el desarrollo de programas de atención social, se financiarán servicios de asistencia a domicilio, teleasistencia domiciliaria, centros de día y residencias de mayores. Además, con la implementación de la Historia Social Única, ambas administraciones dispondrán de toda la información sobre la atención social recibida por cada persona, permitiendo a los profesionales trabajar con todas las herramientas necesarias para ofrecer la mejor dedicación.

Asimismo, es necesario mencionar la inestimable colaboración de entidades, asociaciones y organizaciones que, en su labor cotidiana, prestan un servicio de incalculable valor. Estas entidades son un espejo en el que nos reflejamos cuando se trata de dar soporte y ayuda a quienes más lo necesitan. Un ejemplo de este esfuerzo colectivo se pone de manifiesto en la celebración del octogésimo aniversario del Centro de Acogida San Isidro, que se suma a otros aniversarios y celebraciones que vendrán en los próximos años.

En este avance, cada paso que damos hacia el fortalecimiento de nuestra red de apoyo social es un paso más hacia un futuro en el que todos tengamos acceso a la protección y bienestar que merecemos. Aspiramos a crear un sistema que no solo brinde asistencia, sino que también sea una fuente constante de esperanza y oportunidades. Con cada iniciativa y programa implementado trabajamos para asegurar que cada persona pueda vivir con dignidad y alcanzar su máximo potencial contribuyendo, así, a una sociedad más equitativa y solidaria.

José Fernández Sánchez
Delegado del Área de Políticas Sociales, Familia e Igualdad
Ayuntamiento de Madrid

Tabla de contenido

BLOQUE I. AREA DE GOBIERNO DE POLÍTICAS SOCIALES, FAMILIA E IGUALDAD.....	5
BLOQUE II. ASPECTOS TRANSVERSALES EN EL ÁREA DE GOBIERNO DE POLITICAS SOCIALES, FAMILIA E IGUALDAD.....	13
BLOQUE III. ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA.....	71
BLOQUE IV. SAMUR SOCIAL Y EMERGENCIA SOCIAL	106
BLOQUE V. ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD	120
BLOQUE VI. FAMILIA.....	134
BLOQUE VII. INFANCIA Y ADOLESCENCIA	165
BLOQUE VIII. EDUCACIÓN.....	189
BLOQUE IX. JUVENTUD	219
BLOQUE X. VOLUNTARIADO	239
BLOQUE XI. FOMENTO DEL ENVEJECIMIENTO ACTIVO Y PARTICIPATIVO.....	271
BLOQUE XII. PERSONAS MAYORES QUE NECESITAN CUIDADOS.....	296
BLOQUE XIII. COOPERACIÓN AL DESARROLLO	335
BLOQUE XIV. INCLUSIÓN SOCIAL.....	356
BLOQUE XV. IGUALDAD Y DIVERSIDAD	389
BLOQUE XVI. PREVENCIÓN Y ATENCIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA DE GÉNERO	415
LISTADO DE ACRÓNIMOS	515



BLOQUE I. AREA DE GOBIERNO DE POLÍTICAS SOCIALES, FAMILIA E IGUALDAD

[ÍNDICE](#)



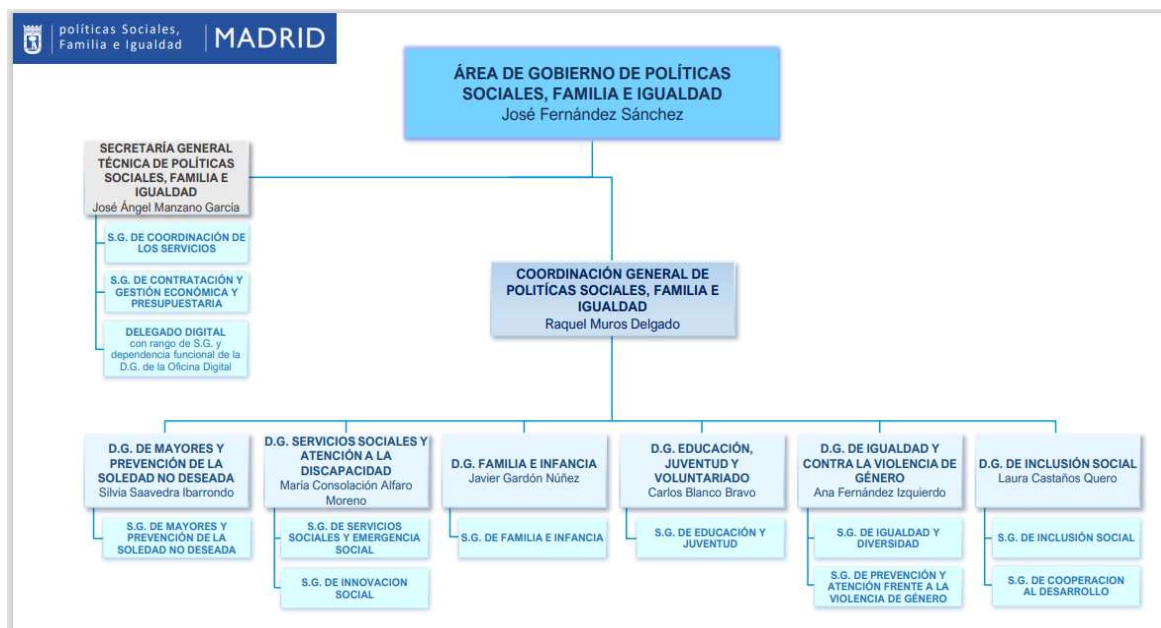
BLOQUE I. ÁREA DE GOBIERNO DE POLÍTICAS SOCIALES, FAMILIA E IGUALDAD

1.1. [ORGANIZACIÓN DEL ÁREA DE GOBIERNO](#)

1.2. [AREA DE GOBIERNO EN CIFRAS](#)

El AGPSFI tiene encomendada la gestión de las competencias en materias relacionadas con la familia e infancia; servicios sociales; atención a mayores; inmigración; educación y juventud; promoción de la igualdad; prevención frente a la violencia de género; diversidad; atención social de emergencia; SAMUR social; voluntariado, cooperación al desarrollo y atención a la discapacidad. La sede central del Área de Gobierno se encuentra en el Paseo de la Chopera, 41 (distrito de Arganzuela, Madrid, 28045).

Desde junio de 2023 el Delegado del AGPSFI es José Fernández Sánchez. Entre sus competencias se encuentra la de dirigir e impulsar las políticas municipales en el ámbito de las competencias del Área, así como coordinar, dirigir y supervisar la acción de los órganos directivos dependientes de este Área de Gobierno y que se pueden encontrar enumerados en la siguiente figura que muestra el organigrama del AGPSFI



Organigrama del AGPSFI (junio 2023)

En ejercicio de sus funciones, el Delegado se encuentra asistido por dos órganos transversales: la Coordinación General (CG) y la Secretaría General Técnica (SGT). La CG armoniza el trabajo de los órganos directivos del AGPSFI, promueve una visión estratégica y planifica las políticas sociales en el ámbito competencial del área, incidiendo en el impulso de la comunicación interna y la proyección internacional del Área. Asimismo, desde CG se asume la representación técnica del Área en diversos planes de la ciudad (Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Ciudad de Madrid; Estrategia de Objetivos Alimentaria, Proyectos Internacionales), y lidera orgánicamente, junto con el Servicio de Transversalidad de Género, la Unidad de Igualdad de Género del Área con representantes de todas las direcciones generales. Por su parte, la SGT, asiste al Delegado en las funciones relacionadas con sus competencias, eleva dichos asuntos la Junta de Gobierno y al Pleno del Ayuntamiento y, supervisa y evalúa la ejecución del presupuesto del Área, y sus recursos. Esta SGT tiene a su vez dos subdirecciones Generales y una delegación digital, que funciona a su vez como Subdirección General con dependencia funcional de la Dirección General de la Oficina Digital.

Además, el AGPSFI en 2023 está formada por seis Direcciones Generales, que contienen nueve subdirecciones generales donde se encuadran los distintos servicios y departamentos encargados de la gestión de competencias propias.

Dirección General de Mayores y prevención de la Soledad no deseada, promueve actuaciones para favorecer un envejecimiento generativo y un apoyo integral a través de políticas públicas de atención a las personas mayores, favoreciendo la participación de las personas mayores en la vida social de los barrios y distritos, además de prevenir la soledad no deseada, vulnerabilidad social, aislamiento, negligencia y/o trato inadecuado. Diseñar programas y servicios para el mantenimiento de la persona mayor en su propio hogar todo el tiempo posible, apoyando a las familias que las cuidan. En definitiva, desarrollar una política de calidad de los servicios y prestaciones de atención a las personas mayores de la ciudad de Madrid,

Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad, tiene el cometido de detectar, analizar y proponer herramientas de intervención para el abordaje de las necesidades sociales existentes en la ciudad de Madrid. Dirigir la red de servicios sociales municipales de Atención Social Primaria con todas las competencias que conlleva. Gestión de urgencias y emergencias sociales, gestiona el servicio de SAMUR Social y asesoramiento y apoyo a la exclusión socio-residencial (SAER) y vulnerabilidad social, tanto en materia de prestaciones económica. Promueve la innovación social, mediante la racionalización y simplificación de los procedimientos, y provisión de nuevo métodos y técnicas profesionales, impulsando la transformación digital de los servicios sociales. Y en promover y desarrollar programas y medidas para mejora la integración social y la autonomía de las personas con discapacidad y sus familias.

Dirección General de Familia e Infancia, promueve, impulsa y coordina las políticas sectoriales de apoyo a la familia, coordinando con la red de centros y servicios dirigidos a la familia y al bienestar social de la infancia y adolescencia. Diseña y evalúa programas y servicios dirigidos a la conciliación familiar, fomentando el ejercicio positivo de las responsabilidades parentales y a la prevención y tratamiento de las situaciones de crisis familiares. Planificar estrategias y programas dirigidos al fomento de la natalidad. Favorecer la calidad de vida y potenciar las condiciones adecuadas para el desarrollo integral de la infancia y la adolescencia. Prevención a través de políticas sociales y programas la desprotección, vulnerabilidad, marginación y desamparo de la familia e infancia.

Dirección General de Educación, Juventud y Voluntariado En materia de educación tiene el objetivo de establecer criterios y disponer los medios necesarios para hacer efectiva la participación municipal en la programación educativa. Relación con diversas administraciones educativas, para programas, servicios, escolaridad obligatoria, escolarización temprana, educación artística y la gestión de centros públicos. Programar actividades o servicios complementarios a la enseñanza en el municipio de Madrid. En materia de juventud, tiene el objeto de impulsar acciones preventivas dirigidas a mejorar la calidad de vida y la integración de los jóvenes madrileños en la vida de la ciudad, promover movimiento asociativo juvenil. También gestiona y coordina el voluntariado en el ámbito de la ciudad, desarrollando servicios de atención y comunicación a voluntarios y entidades sociales. Y sensibilización y promoción del voluntariado.

Dirección General de Inclusión Social se ocupa de colaborar con la Comunidad de Madrid en marco del Comisionado para Cañada Real, gestionar las competencias en materia de inmigración, asilo y refugio, así como de las personas en situación de exclusión

residencial personas sin hogar, sensibilización, prevención y educación frente al racismo y la xenofobia. Y desplegar actuaciones en materia de cooperación internacional al desarrollo y cooperación técnica.

Dirección General de Igualdad y contra la Violencia de Género tiene encomendada la implementación efectiva de políticas de prevención y atención frente a la violencia de género, promoción de la igualdad y no discriminación por razón de sexo, identidad de género, orientación sexual y por pertenencia a otras etnias, así como la política de incorporación del principio de igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres en toda la acción municipal. Colaboración institucional en proyectos europeos e internacionales relacionados con su ámbito de competencia. Establecer e impulsar los protocolos para garantizar, en el ejercicio de sus competencias y demandas específicas enunciadas para la población.

1.2. AREA DE GOBIERNO EN CIFRAS

El Ayuntamiento de Madrid destina una parte considerable de sus recursos a los fines del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad (AGPSFI). En concreto, en 2023, se dispuso de un presupuesto definitivo de gastos de 307.600.765€, destacando un porcentaje de ejecución relevante del 95,90%. Dicho porcentaje nos desvela el compromiso del área para articular las actuaciones previstas a favor de las personas más vulnerables de la ciudad de Madrid, realizando un importante esfuerzo para que el conjunto de recursos disponibles tuviera su concreción en prestaciones concretas para las familias y personas en situación de vulnerabilidad o exclusión social de Madrid.

Para el desarrollo de su actividad, el AGPSFI cuenta con un total de 23 edificios y locales adscritos al Área, con una superficie total de 68.999,50 m² en edificios y 46.597,75 m² en zonas verdes y forestales. Pero somos conscientes que el mayor activo con el que cuenta nuestro Ayuntamiento son las personas que ocupan los 1.080 puestos de trabajo, y que en el día a día, desarrollan su trabajo en el ámbito de los Servicios Sociales Municipales. Según datos específicos de la memoria de actividades de 2023, en el ámbito de los Servicios Sociales de Atención Primaria, se han atendido a un total de 451.883 personas en los 21 distritos de la ciudad, lo que supone un 13% de la población de Madrid (según padrón municipal a 1 de enero del 2023), y con una valoración de servicio recibido del 8,2 sobre 10, a través de una red de atención formada por 1.021 profesionales, 40 centros de servicios Sociales y 5 Centros Comunitarios.

El AGPSFI mantiene, además, una intensa actividad administrativa para la correcta ejecución de nuestras funciones y para facilitar el escrutinio público de nuestro trabajo. Entre los datos que podríamos destacar para dimensionar esta actividad sería la elaboración de 236 informes para asuntos incluidos en el orden del día de los plenos de distrito; o la tramitación de 44 solicitudes de acceso a información pública, 51 peticiones de información a grupos políticos y la gestión de 22 sugerencias y/o reclamaciones. Nuestra oficina auxiliar de registro realizó un total de 103.173 anotaciones, a lo que se señala que la mayoría de estas corresponden a la Ley de Dependencia.

En materia de régimen jurídico, se han aprobado un total de 187 expedientes de justificación de subvenciones. Se han elevado 108 propuestas de acuerdo a la Junta de Gobierno y una propuesta de acuerdo a la Comisión Permanente Ordinaria del Área y

al Pleno del Ayuntamiento. Se han sustanciado, realizando mensualmente la tarea de preparación de documentación necesaria para el estudio de dichos asuntos, un total de 83 iniciativas ante la citada Comisión. En materia de contratación, se han realizado 221 expedientes de contratación, a los cuales hay que sumar 31 procedimientos contractuales que fueron archivados por diversas causas

En el año 2023, se intensificó la vocación internacional a través de la participación en redes europeas de ciudades y otras administraciones responsables de servicios sociales, colaborando en programas de organismos internacionales e intercambios de buenas prácticas con ciudades de otros países. Además de la participación con proyectos relevantes del área, en varios premios consiguiendo reconocimientos internacionales, además de haber sido finalistas en dos a nivel europeo.

A lo largo del año 2023 se ha gestionado desde los Centros de Servicios Sociales un total de 13.974 prestaciones de carácter económico en el marco de La Ordenanza, lo que ha supuesto un gasto de 15.433.341,61 euros. Las ayudas económicas dan cobertura de atención a un amplio abanico de necesidades: educativas, alimentación, adaptación de la vivienda, alojamiento o salud, entre otras. Se destaca una tramitación de 8.769 tarjetas familia entre los 21 Distritos.

Cabe destacar que desde Samur Social y Emergencia Social, se han atendido 70.394 llamadas telefónicas en intervención social de emergencias, 16.839 atenciones desde Samur Social y un volumen de 18.343 personas atendidas. Y que desde Apoyo a la Discapacidad se tiene por objeto estar a disposición de las 215.264 personas con calificación oficial de discapacidad de la ciudad de Madrid, más otro volumen de personas con discapacidad difícilmente cuantificable que no disponen de la misma. Del total registrado, atendiendo al sexo el 52,3% son mujeres con discapacidad y atendiendo al tipo de discapacidad, la física es la predominante con un 56,5%, seguida de la psíquica (26,5 %) y la sensorial (13,9 %).

Subrayamos, entre las diversas actuaciones que se llevan a cabo en los Centros de Atención a Familias, se han atendido a 17.034 personas que engloban a 10.590 familias, con 30.464 intervenciones, pudiendo diferenciar que el 63,4% de los servicios son de atención psicológica. Al igual reflejamos el trabajo realizado desde Centro de Atención a la Infancia, donde se han atendido a un total de 33.361 personas pertenecientes a 8.518 familias, que pone de manifiesto un incremento del 1,1% con respecto al 2022. En cuanto a servicios orientados a las familias, también podemos nombrar el Servicio de Conciliación y de Apoyo a Familias con Menores donde se atendieron a un total de 1.460 menores, de los cuales 737 niñas y 723 niños, pertenecientes a 1.041 familias.

En cuanto al volumen de personas atendidas en el servicio de Educación Social se ha visto incrementado en un +18,7% con respecto al 2022, atendiendo a 57.028 personas, siendo el 59,5% mujeres.

La Juventud también ha tenido un papel relevante en el 2023, la red de Centros Juveniles ha desarrollado 17.122 actividades teniendo una participación de 193.019 jóvenes. Y se destaca que a través de Conecta Juventud 2.0, se ha llegado a 891.179 jóvenes participantes on-line entre las 3.026 actividades con contenido digital

El voluntariado en nuestra Ciudad cada vez es más relevante, llegando este 2023 a un volumen de participación de 19.153, con una representación mayormente de mujeres que la sitúa en un 67% y el rango de edad más representativo de las personas voluntarias está en más de 65 años, respondiendo a un 28% del total.

En cuanto a personas de más de 65 años, destacamos 364.275 personas que son socias-titulares de la *tarjeta madridmayor* personas, dato que se ha visto incrementado en incrementado en 23.670 con respecto al año 2022. En relación con el Servicio de Ayuda a Domicilio se puede reflejar que se ha cubierto necesidades del 12,14% de la población de mayores de 65 años en la Ciudad de Madrid. Y en cuanto a teleasistencia atiende al 21,16% de la población mayor de 65 años.

En cuanto a proyectos de Cooperación al desarrollo, durante el año 2023 se han cofinanciado 41 proyectos por un importe total de casi 9 millones de euros. El 63% del importe subvencionado se ha dirigido al centro y sur del continente americano, siendo la región geográfica con un mayor apoyo presupuestario, que en cifras de población llega a 118.111 personas.

La Ciudad de Madrid a lo largo de casi 80 años señala el Centro San Isidro que continúa ofreciendo una alta capacidad para atender a personas sin hogar, contando con 243 plazas de acogida, 60 plazas de centro de día y 25 de pensiones o viviendas compartidas

En referencia a la red de Espacios de Igualdad de la Ciudad de Madrid durante el año 2023, se ha intervenido desde distintos servicios consiguiendo un incremento del 17'6%, aspecto que evidencia el esfuerzo de la Red de Espacios de Igualdad por llegar a mayor población. Como dato a destacar han participado un 46,5% más de hombres que años anteriores. El equipo de la unidad móvil que atiende a mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual y otros abusos de derechos humanos, durante el año 2023, atendió a 885 mujeres de 39 países diferentes, realizando un total de 3.262 atenciones en calle, pisos y clubs, de las cuales 1.449 han sido en entorno abierto, 1308 atenciones en pisos y 505 atenciones en clubs.

En definitiva, como se observa a lo largo de todo el documento, el trabajo realizado por el equipo de profesionales del Área de Políticas Sociales, Familia e Igualdad se orienta firmemente hacia la inclusión, igualdad y progreso social.



BLOQUE II. ASPECTOS TRANSVERSALES EN EL ÁREA DE GOBIERNO DE POLITICAS SOCIALES, FAMILIA E IGUALDAD

[ÍNDICE](#)

BLOQUE II. ASPECTOS TRANSVERSALES EN EL ÁREA DE GOBIERNO DE POLÍTICAS SOCIALES, FAMILIA E IGUALDAD

- 2.1. [ESTRUCTURA DEL ÁREA DE GOBIERNO DE POLÍTICAS SOCIALES, FAMILIA E IGUALDAD](#)
- 2.2. [ÁMBITO DE ACTUACIÓN](#)
- 2.3. [ACTIVIDAD TRANSVERSAL](#)
- 2.4. [ACTIVIDAD INTERNACIONAL 2023](#)
- 2.5. [OTRAS ACTIVIDADES INTERNACIONALES](#)
- 2.6. [ACTUACIONES DEL PLAN ESTRATÉGICO DEL ÁREA DE GOBIERNO DE POLÍTICAS SOCIALES, FAMILIA E IGUALDAD](#)
- 2.7. [TRANSVERSALIDAD DE GENERO](#)
 - 2.7.1. [Impulso de la aplicación de la transversalidad de género en la gestión y acción municipal](#)
 - 2.7.2. [Desarrollo de proyectos de cooperación institucional para abordar de forma transversal las principales brechas de género en la ciudad de Madrid](#)
 - 2.7.3. [Realización de los informes de impacto de género que acompañan al presupuesto municipal](#)
- 2.8. [INNOVACIÓN SOCIAL](#)
 - 2.8.1. [Cuadro de mando](#)
 - 2.8.2. [Panel de Hogares](#)
 - 2.8.3. [Proyecto Piloto de Investigación de Acompañamiento Social](#)
- 2.9. [SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA](#)

BLOQUE II: ASPECTOS TRANSVERSALES EN EL ÁREA DE GOBIERNO DE POLÍTICAS SOCIALES, FAMILIA E IGUALDAD.

2.1. Estructura del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad

En el ejercicio de sus funciones, el Delegado del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad (AGPSFI) se encuentra asistido por dos órganos transversales: la Coordinación General (CG) y la Secretaría General Técnica (SGT).

La CG armoniza el trabajo de los órganos directivos del AGPSFI, promueve una visión estratégica y planifica las políticas sociales en el ámbito competencial del Área, incidiendo en el impulso de la comunicación interna, a través de la coordinación del apartado Servicios sociales en AYRE, así como la proyección exterior del Área, a través de la participación en redes nacionales, internacionales y proyectos europeos.

Asimismo, desde CG se asume la representación técnica del Área en diversos planes de la ciudad (Estrategia de Alimentación Saludable y Sostenible, Estrategia de Transformación Digital, Estrategia de localización de los ODS, Programa de Patrocinio o la Estrategia Municipal de Atención y Prevención de la adicción al Juego), y lidera orgánicamente, junto con el Servicio de Transversalidad de Género, la Unidad de Igualdad de Género del AGPSFI con representantes de todas las direcciones generales.

2.2. Ámbito de actuación

El Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad comprometida con la [Estrategia de Localización de los Objetivos de Desarrollo Sostenible \(ODS\)¹ de la Ciudad de Madrid](#) se aprobó en marzo de 2021 para dar cumplimiento al compromiso de la Corporación con los ODS². La Coordinación General del AGPSFI, a través de la Mesa Transversal de Acción Internacional, ha participado activamente en ese proceso sistematizando actuaciones y proponiendo indicadores vinculados a la lucha contra la desigualdad, contra la violencia de género, a favor de la igualdad, o de la promoción de la participación de la infancia y la adolescencia en nuestra ciudad.

La Estrategia de localización de los ODS supone una visión integrada de las principales transformaciones a realizar en la ciudad en la próxima década. Se estructura en seis políticas palanca, 24 líneas de acción, 104 metas locales y 160 indicadores.

En el año 2023 se han aportado los datos correspondientes a 2022 para el seguimiento del cumplimiento de las metas de esta Estrategia.

¹ La Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó en septiembre de 2015 la nueva Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible, una agenda de carácter universal e integral que se estructura en torno a 17 objetivos y 169 metas que pretende redundar en beneficio de todas las personas y colectivos y se compromete a no dejar a nadie atrás, llegando a todos para poder responder a sus problemas y vulnerabilidades específicos.

² El Pleno del 25 septiembre 2019 aprobó por unanimidad [proposición n.º 2019/8000964](#) la elaboración y aprobación de una Estrategia de Localización de ODS de la ciudad de Madrid que tenga en cuenta aportaciones de los demás partidos políticos y otros agentes relevantes de la ciudad tales como los representados en el Foro Madrid Solidario y desarrollar acciones de divulgación y comunicación sobre la Agenda 2030.



El AGPSFI contribuye a la consecución de los objetivos de 8 ODS, 17 metas, con 27 indicadores. En concreto: ODS1: contribuimos en 4 metas y con 6 indicadores, ODS2: 1 meta y 1 indicador, ODS4: 2 metas y 3 indicadores, ODS5: 4 metas y 6 indicadores, ODS10: 2 metas y 4 indicadores, ODS11: 1 meta y 1 indicador, ODS16: 2 metas y 5 indicadores, ODS17: 1 meta y 1 indicador.

La conexión entre los ODS y la actividad que desarrolla el AGPSFI del Ayuntamiento de Madrid es evidente. Los planes, servicios y programas del AGPSFI están de manera prioritaria conectados con los siguientes ODS:



ODS 1. Poner fin a la pobreza en todas sus formas y en todo el mundo.

Debido a la naturaleza multidimensional de la pobreza todos los ODS inciden en este primero. Algo similar sucede con el trabajo del AGPSFI dada la amplitud de sus competencias.

Entre las metas de este ODS 1 está implementar sistemas y medidas de protección social, incluidos niveles mínimos, derechos a los recursos económicos y acceso a los servicios básicos, fomentando la resiliencia de las personas en situación de vulnerabilidad. Como evidencia de este esfuerzo podemos destacar:

- ✓ La **Red municipal de 40 Centros de Servicios Sociales**, extendida por los 21 distritos de Madrid, son la puerta de entrada de la ciudadanía al Sistema Público de Servicios Sociales y a sus prestaciones, ya sean éstas del Ayuntamiento, de la Comunidad de Madrid o de otras Administraciones³. En 2023 atendió a más de 450.000 personas.

³ Carta de Servicios de los Centros de Servicios Sociales en este [enlace](#).

✓ En relación con el **sistema de garantía de ingresos**, el 2023 ha continuado viéndose afectado por las consecuencias socioeconómicas de la crisis en las familias: los Servicios Sociales municipales informan e instruyen expedientes y hacen seguimiento de la **RMI (Renta Mínima de Inserción)** de la Comunidad de Madrid. En el año 2023 sigue descendiendo el número de familias perceptoras: 845 tienen su domicilio en Madrid capital, que representan el 60,4% del total de familias perceptoras (el año 2022 acabó con 1.517 familias perceptoras). El motivo principal de esta caída sigue asociándose al **IMV (Ingreso Mínimo Vital)** que ha supuesto un hito importante pero que ha requerido a su vez de un esfuerzo adicional para muchas familias y para los propios Servicios Sociales del Ayuntamiento en relación con su tramitación, ante las dificultades de “tránsito” entre ambas prestaciones. Por ello, el AGPSFI, a través de la DG Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad, ha puesto en marcha cuatro Oficinas de Información de Prestaciones (OIP) con tareas de información, orientación y acompañamiento vinculados a la tramitación del IMV, que han atendido a 38.377 personas.



ODS 2. Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible.

El AGPSFI está comprometida con generar entornos favorables para la seguridad alimentaria. Hemos mantenido el trabajo en dos ámbitos estratégicos en los que ya se venía trabajando:

✓ La participación como Área de Gobierno en la **Mesa de Seguimiento de pacto de Milán**, *espacio de diálogo y concertación para promover coordinación entre las diferentes Áreas de Gobierno y sociedad civil organizada* en el marco de seguimiento del Pacto de Política Alimentaria Urbana de Milán (cuyas siglas en inglés corresponden con MUFPP Cities), del que el Ayuntamiento de Madrid es firmante junto con más de 100 ciudades.

✓ El Ayuntamiento ha aprobado una [Nueva Estrategia de Alimentación Saludable y Sostenible de la Ciudad de Madrid 2022-2025](#), en julio de 2022, en la que el Área participa en varios ejes o líneas de actuación: Cultura Alimentaria y Derecho a la alimentación, con varias actuaciones.

- ✓ Entre las diferentes acciones podemos destacar:
- El trabajo con toda la comunidad educativa de la **red municipal de escuelas infantiles para promover una alimentación más sostenible y saludable**.
 - El desarrollo y mejoras de gestión de la **Tarjeta Familias** como programa de ayudas económicas para cobertura de necesidades básicas de alimentación (y aseo e higiene) con pagos periódicos, con la emisión a lo largo del 2023 de 8.870 Tarjetas Familias.
 - La **progresiva incorporación de cláusulas de comercio justo, proximidad, sostenibilidad, etc**, en los servicios de restauración integrados en los centros de acogida o la comida a domicilio para personas mayores dependientes, entre otros servicios, así como un proyecto piloto en el Centro de Día para personas mayores “Ensanche de Vallecas”, que ya se ha iniciado en el 2023.



ODS 3. Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todas las personas a todas las edades.

Aunque el Área no tiene competencias específicas en prevención del abuso de sustancias adictivas o en servicios de información y educación sobre salud sexual y reproductiva, nuestros programas juveniles “**QuedaT.com**”, así como los **Espacios de Igualdad Municipales**, continúan abordando estas actuaciones en talleres y programas de sensibilización de carácter preventivo. Tras la pandemia las actividades han recuperado su modalidad presencial. Por otra parte, se han puesto a disposición de la Estrategia Municipal sobre prevención y atención a la adicción al Juego los recursos de Familia, Infancia, Adolescencia y Juventud de carácter preventivo.



ODS 4. Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todas las personas.

El acceso a una educación de calidad en la primera infancia, el acceso igualitario a los diferentes niveles de enseñanza y el acompañamiento a las y los adolescentes y jóvenes para que adquieran las competencias necesarias para acceder al empleo con dignidad son algunas de las prioridades del AGPSFI que están identificadas con las metas del ODS 4. Podemos mencionar en relación a este ODS acciones como **la red municipal de Escuelas Infantiles y la gratuidad para la escolarización en esta fase**, el consolidado **programa de Prevención y Control del Absentismo Escolar** en convenio de la Comunidad de Madrid que realiza intervenciones directas con niñas, niños y sus familias, además de actividades de carácter preventivo y comunitario, o el **programa municipal ASPA** (Apoyo Socioeducativo y Pre-laboral para Adolescentes) que acompaña a adolescentes y jóvenes entre 12 y 23 años, en su itinerario con actuaciones tendentes a la compensación de déficit personales, familiares y sociales. Por otra parte, programas como los “**Centros de Día Infantiles**” de apoyo extraescolar y ocio saludable proporcionan oportunidades de aprendizaje a niñas y niños en situación de vulnerabilidad.



ODS 5. Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y las niñas.

Fruto del compromiso de transversalizar el enfoque de género, así como fomentar políticas y enfoques integrales que respeten esta perspectiva, el Ayuntamiento cuenta a nivel interno con una **Estrategia de Transversalidad**, una **Red de Espacios de Igualdad** y la **Red Municipal de atención a víctimas de violencia de género en pareja** y **Red Municipal de Atención Integral a Víctimas de Trata con Fines de**

Explotación Sexual y/o en contextos de Prostitución. Estos recursos no solo se dedican a la atención sino también la detección, reparación, prevención, y sensibilización de este tipo de problemáticas sociales que afectan a las mujeres. El AGPSFI también participa en iniciativas transversales como Madrid segura para Mujeres y Niñas en el marco de la Iniciativa Global de Ciudades Seguras, auspiciada por ONU Mujeres y ONU Hábitat, primera iniciativa sobre este asunto con una perspectiva global.



ODS 8. Trabajo decente y Desarrollo Económico.

Entre las acciones del AGPSFI para contribuir a la reducción del número de jóvenes en desempleo y que no cursan estudios ni reciben capacitación se encuentra el programa municipal de Apoyo Socioeducativo y Pre-laboral para Adolescentes (ASPA) ya mencionado en el ODS 4 y el programa “**Campaña de verano y otoño joven**” que se convoca anualmente y comprende diversas actuaciones

formativas que, realizadas en estos periodos, promueven la capacitación curricular de las personas jóvenes para el acceso al empleo principalmente. A ello se suman cursos de idiomas.

Por otra parte, desde los **Espacios de Igualdad** (mencionados antes en el ODS 5) se promueve el desarrollo de las diferentes capacidades que permiten a las mujeres sin empleo el acceso al mismo.



ODS 10. Reducir la desigualdad en los países y entre ellos.

El Ayuntamiento de Madrid, y en concreto el AGPSFI, aun no teniendo competencias directas en materia de asilo o refugio, ni específicamente en la gestión de las migraciones, presta atención las **personas migrantes** en tránsito, facilitando alojamiento de emergencia y cobertura de sus necesidades básicas, así como realizando acciones de intervención y acompañamiento social a personas migrantes vulnerables. Esta **red municipal** de más de 700 plazas de alojamiento ha tenido

un importante papel durante la acogida de emergencia a la población ucraniana procedente del conflicto bélico con Rusia. Por otra parte, las **Oficinas municipales de Información, Orientación y Acompañamiento para la integración social de la población inmigrante** atendieron a personas inmigrantes a través de sus programas de información y orientación, aprendizaje de lengua española, formación y empleo.



ODS 11. Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles

En 2023, y alineado con las metas relacionadas con la planificación y la gestión participativas, integradas y sostenibles para todos los asentamientos humanos y, en particular, entre las personas más pobres y los grupos más vulnerables, el AGPSFI ha continuado en su esfuerzo junto con toda la comunidad y agentes implicados para el trabajo en **asentamientos** y en especial en la **Cañada Real**.

La **Red de Atención a Personas Sin Hogar** ha continuado en su esfuerzo en la búsqueda de alternativas, así como la ampliación de enfoques más innovadores y centrados en la persona como *No Second Night*, *Housing First* y *Housing Led*. En noviembre de 2022 se aprobó la Estrategia DIGNITAS 2022-2027, sobre prevención y atención a personas en situación de sinhogarismo.



ODS 16. Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todas las personas y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas

Continuamos desarrollando el **Sistema Integrado de Información** para el AGPSFI que mejora la transparencia en la gestión de las políticas sociales y facilita la planificación y evaluación de resultados.

En otro orden de cosas, se continua con la implementación del **IV Plan Local de Infancia y Adolescencia 2020-2023** renovando el compromiso municipal contra la pobreza infantil, la lucha contra la violencia hacia las niñas y los niños, y la defensa de los derechos de la infancia y la adolescencia, así como potenciar su participación, a través de las Comisiones de Participación Infantil (COPIA) y los Plenos infantiles y Juveniles.



ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos

Siendo conscientes de que los *procesos de desarrollo sostenible están interconectados y son interdependientes*, el AGPSFI está comprometida con el trabajo municipal tanto en la puesta en marcha del Plan de Gobierno como a través de la Estrategia de Localización Municipal de los ODS.

Además de trabajar con las demás Áreas de Gobierno y distritos del Ayuntamiento, durante 2023 se ha continuado trabajando estrechamente con los órganos de participación o consulta existentes (Foros, Consejos Sectoriales como los de Personas Mayores, Discapacidad, de las Mujeres, etc.) así como con universidades, el tercer sector de acción social, a través de convenios y de subvenciones (convocatorias públicas anuales de apoyo a proyectos) y el sector privado empresarial (a través del Foro Madrid Empresas y la Red de empresas corresponsables de la ciudad de Madrid).

2.3. Actividad transversal

Proyectos desarrollados con la involucración de varias DDGG

El AGPSFI cuenta con varias estrategias que estructuran sus programas y servicios de forma integrada, incluyendo actuaciones de varios ámbitos, tanto del Área y distritos como de otras Áreas municipales.

Estas son:

- IV Plan Local de Infancia y Adolescencia (2020-2023)
- Plan Madrid amigable con las personas mayores (2021-2023)
- Directrices para la aplicación de la transversalidad de género (2018)
- Estrategia DIGNITAS 2022-2027, sobre prevención y atención a personas en situación de Sinhogarismo.
- III Plan Madrid Incluye, pendiente de aprobación.

La información sobre estas estrategias se explica en los apartados temáticos correspondientes.

Planes Inter Áreas de Gobierno que se alimentan desde el AGPSFI

El AGPSFI participa en varias estrategias municipales, en las que las actuaciones de ámbito social son fundamentales. Desde la CG se asume la representación técnica del Área en diversos planes de la ciudad:

- **Estrategia de prevención y atención de la adicción Juego (2020-2025)**
Opción Madrid

El AGPSFI contribuye en cuatro de los siete Ejes que componen la Estrategia: el Eje 2: Prevención a menores de 25 años, con los recursos de ocio y tiempo libre que están a disposición de las y los adolescentes y jóvenes de la ciudad de Madrid, como son los centros juveniles, las oficinas de información juvenil o el programa Queda-T; en el Eje 3: Prevención para mayores de 25 años, con actuaciones de formación en los centros de Apoyo a las Familias; en el Eje 4: Atención e Intervención especializada, con el trabajo que se realiza en el programa ASPA; y en Eje 7: Acciones de publicidad y difusión, a través del Departamento de Juventud.

- **Estrategia de Alimentación saludable y sostenible (2022-2025)**

Desde septiembre del 2023 la DG Comercio, Hostelería y Consumo coordina esta Estrategia municipal aprobada en julio del 2022. El Área participa en varios ejes o líneas de actuación: Eje 1: Cultura Alimentaria, y Eje 2: Derecho a la alimentación, con varias actuaciones, entre las que destacamos:



- **Refuerzo del programa de comedores en Escuelas Infantiles**, que incluye análisis y evaluación del grado de aplicación del programa para incorporar grupos de alimentos de producción ecológica y/o de canal corto en las Escuelas Infantiles. Además de trabajo con toda la comunidad educativa de la *red municipal de escuelas infantiles* para promover una alimentación más sostenible y saludable.
 - **Ayudas para el acceso a la alimentación**, a través de dos medidas: el desarrollo y mejoras de gestión de la *Tarjeta Familias* como programa de ayudas económicas para cobertura de necesidades básicas de alimentación (y aseo e higiene). Y por otra parte el *Programa de ayudas para comedor escolar*, dirigido a familias para cubrir las necesidades alimenticias de las niñas y niños en las etapas de educación obligatoria.
 - **Alimentación saludable y sostenible**, incluye la incorporación de criterios sociales y de alimentación sostenible, ecológica y de proximidad en los programas municipales de servicio de alimentos y actualización de sus menús. Estos programas abarcan los servicios de comida a domicilio, centros de día, centros de mayores, comedores para personas sin hogar, campamentos y actividades infantiles. Incluye un proyecto piloto en el Centro de Día para personas mayores “Ensanche de Vallecas”.
- **Estrategia de localización de los ODS de la Agenda 2030 de la ciudad de Madrid**

Como también se ha indicado en el apartado anterior, dicha Estrategia se aprobó en marzo del 2021. En el año 2023 se han facilitado los datos 2022 para el seguimiento y evaluación.

Se estructura en tres partes diferenciadas, una primera parte de definición estratégica en la que se organizan las líneas de acción, las metas y el sistema de indicadores; una segunda parte de desarrollo metodológico, en la que se delimita el proceso y la sistemática de trabajo participativa que se ha utilizado; y, por último, se establece un sistema de seguimiento a partir de la elaboración de informes de resultados anuales.

El Área participa en esta estrategia a través de la Mesa Transversal de Acción Internacional, y está presente en los objetivos de 8 ODS, 17 metas, con 27 indicadores, incluyendo actuaciones tan relevantes como son la atención en los Centros de Servicios Sociales, la cobertura de necesidades básicas, la atención a las personas mayores, la cobertura educativa de la población 0-3 años (escuelas Infantiles), la mejora de las competencias técnicas y profesionales de la juventud,

o la protección a la infancia frente al maltrato y la participación infantil y adolescente

- **Programa anual de Patrocinios 2023.**

Impulsado y gestionado por Coordinación general de Alcaldía, se desarrolla un programa anual con el objetivo de fomentar y fidelizar los patrocinios y la colaboración empresarial en la actividad municipal.

En el Programa 2023 se han incluido dos actuaciones del AGFlyBS: el programa de teatro “Mayores a Escena” y el programa de actividades de sensibilización dentro del programa de “Ejercicio al Aire Libre para personas mayores”.

- **Estrategia de Transformación Digital de la ciudad de Madrid**



Estrategia de
Transformación
Digital 2023-2027

La Estrategia de Transformación Digital 2023-2027, liderada por la Oficina Digital, “Madrid, Capital Digital” es la estrategia que el Ayuntamiento ha definido como un dinamizador clave de la transformación digital de la capital que tiene como uno de sus ejes estratégicos la tecnología centrada en facilitar la vida de las personas y, dentro de este, destaca el proyecto de transformación digital integral de los servicios sociales para avanzar hacia una mayor eficiencia y eficacia de las políticas sociales e incrementar el bienestar, la inclusión y la cohesión social.

Para ello, y con el apoyo de la Oficina Digital, se han conformado grupos de trabajo e impulso de las acciones que conllevarán la ejecución de un contrato de transformación digital a través de Informática Ayuntamiento de Madrid (IAM) que cuenta con una dotación de 7 millones de euros (procedentes Fondos Europeos del Mecanismo para la Recuperación y Resiliencia -Next Generation UE- a través del convenio firmado en 2022 por la Comunidad y el Ayuntamiento de Madrid) + IVA.

El trabajo realizado durante el 2023 ha consistido en el análisis de la situación tecnológica y necesidades de los Servicios Sociales, así como la definición de funcionalidades y dimensionamiento de los trabajos que deberán ejecutarse para la transformación digital de los mismos.



- Programas de Aprendizaje-Servicio

El [Aprendizaje-Servicio](#) es “una metodología pedagógica que aplica los conocimientos y habilidades adquiridos en los centros educativos a la resolución de problemas de la comunidad en la que se ubican esos centros, 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 la adquisición de nuevas enseñanzas y el desarrollo de competencias y valores”.

El AGPSFI participa en esta iniciativa desde sus comienzos, apoyando esta novedosa metodología que beneficia tanto al estudiante como a la comunidad y, por tanto, hay un aprovechamiento recíproco que tiene un efecto directo en el compromiso cívico, la responsabilidad social, entre otros, promoviendo una ciudadanía más implicada en la comprensión y solución de los problemas de la comunidad.

En el año 2023 se han desarrollado varios proyectos:

- **“Moving music with service-learning for children”**, de la Universidad Complutense de Madrid, en el Programa de apoyo extraescolar y conciliación familiar y laboral “Quedamos al salir de clase”, de la DG de Familias, Infancia, Educación y Juventud.
- **“Clínica Jurídica en materia de vivienda”**, de la Universidad Carlos III, con la Dirección General de Servicios Sociales y Emergencia Social, ahora DG Inclusión Social.
- **“Talleres de aprendizaje cooperativo con peatones vulnerables: proyectando calles más seguras para usuarios senior”**, de la Universidad Politécnica de Madrid, con la Dirección general de Mayores.
- **“Cine en compañía”**, de la Universidad Complutense, con la DG Inclusión Social, en concreto en el Centro de Acogida San Isidro.

- Convenio de colaboración entre el AGPSFI y el O.A. Madrid Salud

A finales del año 2021 se suscribió un convenio de colaboración entre el AGSFI (entonces AGFlyBS) y el Organismo Autónomo Madrid Salud “para la ejecución de los Acuerdos de la Villa de Madrid en materia de Servicios Sociales, Adicciones y Prevención y Promoción de la salud”, con objeto de mejorar la coordinación socio-sanitaria, la atención integral e integrada y el enfoque de atención centrado en la persona y la comunidad, los enfoques preventivos y asistenciales complementarios que integren lo biopsicosocial, así como el trabajo basado en la evidencia, la evaluación y la gestión del conocimiento.

En 2022, se mantuvo la primera reunión de la Comisión de seguimiento del convenio y se estableció la creación de **seis Mesas de trabajo que han funcionado en el año 2023:**

- Programa Materno Infantil
- Escuelas Infantiles
- Igualdad
- Inclusión Social y Trabajo Comunitario
- Deterioro Cognitivo y otros temas asistenciales



- Soledad No Deseada y envejecimiento activo y saludable

A las que se añade el trabajo conjunto de la Mesa de Juventud, que también ha estado trabajando este año y la Mesa de trabajo sobre el Proceso de Intervención con personas con animales de compañía, fruto del cual se ha suscrito un nuevo convenio que regula la coordinación en este último tema.

En 2023 se continuó con la ejecución del convenio firmado entre el AGPSFI y el OA Madrid Salud que tiene por objeto mejorar la coordinación sociosanitaria, la atención integral e integrada y el enfoque de atención centrado en la persona y la comunidad, los enfoques preventivos y asistenciales complementarios que integren lo biopsicosocial, así como el trabajo basado en la evidencia, la evaluación y la gestión del conocimiento.

Este convenio fue prorrogado en 2023 y en su actividad cabe destacar la coordinación profesional en institucional para prestar el mejor servicio sociosanitario a la ciudadanía.

También se inició la ejecución del convenio suscrito en diciembre de 2022 entre ambos organismos para el apoyo a la intervención social que realizan los servicios sociales con personas que tienen animales de compañía, brindando acogida a sus mascotas mientras sus dueños tienen que ingresar en hospitales, residencias, centros de acogida, etc.

Dada la evaluación tan positiva de ambos convenios, se han iniciado y realizado, durante 2023, los trabajos necesarios para la ratificación de un nuevo convenio marco que dé cabida no sólo a las actuaciones ya contempladas, sino que se extiendan al conjunto de personas y familias vulnerables de la ciudad, ampliando su cobertura, además del plazo de ejecución.

- **REDCISS**

La Red de Grandes Ciudades para la mejora de los Servicios Sociales (REDCISS) se conformó a iniciativa de Madrid y Barcelona, principalmente tras un historial de colaboración entre ambas ciudades, con visitas y reuniones en los últimos años.

Por ello, y aprovechando la reflexión que se estaba llevando en el Ayuntamiento de Madrid vinculada al Nuevo Modelo de Servicios Sociales, tras las jornadas desarrolladas en octubre de 2022, se invitó a participar a las 10 ciudades más pobladas de España en una mesa de trabajo, reuniendo a responsables de Servicios Sociales de los Ayuntamientos de Barcelona, Valencia, Sevilla, Zaragoza, Málaga, Murcia, Palma de Mallorca, Las Palmas de Gran Canaria, Bilbao, además de Madrid.

Durante el año 2023, el AGPSFI del Ayuntamiento de Madrid ha asumido la Presidencia y Secretaría de la REDCISS con la coparticipación de Barcelona (con quienes se tuvo un encuentro en febrero), desarrollando un total de 6 encuentros en diversos formatos (presencial, virtual) y donde se han tratado aspectos como los circuitos de atención ciudadana, intervención social y los modelos tecnológicos, entre otros.



Como colofón de dicho trabajo, se celebró un encuentro los días 16 y 17 de noviembre en Barcelona, donde el AGPSFI participó y se produjo el traspaso de responsabilidades en cuanto a la RED a Barcelona, además de tratar asuntos como la coordinación entre redes de atención social y el consolidar el

futuro de la RED.

En este marco, se han realizado encuentros e intercambio de experiencias entre las diferentes ciudades pertenecientes a la REDCISS en diversas reuniones y contactos como el desarrollado en septiembre 2023 entre el Delegado de Políticas Sociales, Familia e Igualdad y el teniente alcalde y delegado de Barrios de Actuación Preferente y Derechos Sociales del Ayuntamiento de Sevilla, con sus respectivos equipos.



2.4. Actividad Internacional 2023

Nuestra vocación internacional se ha mantenido e intensificado en el año 2023, articulándose a través de la participación en redes europeas de ciudades y otras administraciones responsables de servicios sociales, colaboración en programas de organismos internacionales e intercambios de buenas prácticas con ciudades de otros países.

Por otra parte, durante 2023, hemos trabajado en la presentación de varios premios o reconocimientos internacionales, y hemos sido finalistas en dos premios a nivel europeo.

Las redes internacionales en las que se ha participado son

- **EUROCITIES**

Es una red de 200 ciudades de 38 países europeos, representando a 130 millones de personas cuyo objetivo es mejorar la calidad de vida a través del intercambio de experiencias y programas, realizando un trabajo de incidencia ante las instituciones europeas. A lo largo de 2023 hemos asistido a varias reuniones, organizado desde el

Área un seminario de “Mutual Learning” en Madrid, así como participado en otras actividades de esta Red en nuestro ámbito de lo social.

- En el mes de febrero nos presentamos a los Premios anuales de esta red, con el proyecto: “MUNICIPAL OFFICES FOR INFORMATION, GUIDANCE AND SUPPORT FOR THE SOCIAL INTEGRATION OF IMMIGRANT POPULATIONS, si bien no resultamos premiados.
- En el mes de junio (del 27 al 29), organizamos, junto con la Agencia para el Empleo, el **Seminario de “Mutual Learning”:** “My Skills, Our City, Skills developments and recognition of qualifications for migrants”, en el marco del Grupo de Trabajo sobre Migración e Integración de esta Red.

A esta reunión asistieron representantes de 18 ciudades, que durante dos días debatieron sobre los programas de competencias y el reconocimiento de las cualificaciones en las personas de origen extranjero. Por otra parte, se realizaron varias visitas a proyectos sociales municipales.



- En el mes de octubre participamos en el **estudio sobre “Salud mental”:** “Eurocities contribution on call for evidences on mental health”, junto con el O.A. Madrid Salud para aportar información sobre la situación en la ciudad de Madrid y sobre las respuestas municipales.



- En el mes de noviembre asistimos al **Foro Social de Eurocities** que se celebró en Lyon (Francia) del 8 al 10. Se trata de la reunión anual de todos los grupos de trabajo en el ámbito social, que este año se centró en el tema: “Empowering cities: Working with vulnerable grupos to mitigate the effect of crises”.

En este foro, la directora general de Servicios Sociales y atención a la Discapacidad realizó la presentación de la Oficina de Vida Independiente para personas con discapacidad intelectual (OVIDI), así como participamos en varias mesas redondas y debates.

Finalmente, en el mes de noviembre Eurocities ha publicado el estudio [“Ending Youth Homelessness in cities”](#), fruto del trabajo del grupo sobre “Sinhogarismo” de esta red, y en el que Madrid está entre las ciudades que forman parte.



- **EUROPEAN SOCIAL NETWORK (ESN)**

Esta red europea está integrada por administraciones públicas responsables de servicios sociales tanto a nivel nacional, como regional y local, así como representantes de entidades sociales, y reúne a un total de más de 150 miembros de 35 países con el objetivo de ser una plataforma de intercambio internacional para los servicios sociales locales y regionales.

Nuestra relación se ha estructurado básicamente en torno a dos líneas de trabajo: por un lado, participar en el intercambio de información con otras ciudades sobre proyectos, situación social..., en diferentes formatos (Webinars, cuestionarios sobre temas concretos) y, por otro, dar a conocer la ciudad de Madrid y sus servicios y programas de ámbito social.

A lo largo del 2023 hemos participado en varios estudios, grupos de trabajo y webinars de intercambio de experiencias y presentación de buenas prácticas.

- En el mes de abril, en el marco del Grupo de trabajo sobre “Transformación y Resiliencia en los Servicios Sociales 2022-2025”, hemos participado en el estudio sobre “Gestión de recursos humanos en Servicios Sociales”.
- En junio (del 14 al 16) asistimos al **XXXI Congreso Europeo de Servicios Sociales (“The role of technology in promoting autonomy and inclusión”)**, organizado por esta red especializada en políticas sociales, en Malmoe (Suecia), al que asistieron más de 700 representantes de diferentes países y organizaciones públicas y privadas. En este evento, presentamos en plenario el proyecto de mayores y voluntariado: “Madrid Te Acompaña”.



- En noviembre (16 y 17) asistimos a la **ceremonia de entrega de Premios Europeos de Servicios Sociales, ESSA 2023**, en Zagreb (Croacia), ya que **hemos sido finalistas con el proyecto “Teleasistencia avanzada centrada en la persona”**, en la categoría de “Excelencia en las ciudades”. Por otra parte, participamos

en la feria de proyectos finalistas que se celebró al día siguiente de la entrega de premios.

- En diciembre se publicó, en la página web de ESN una colaboración sobre “Promoción de la Inclusión Social de las personas con Discapacidad en Madrid” en el apartado de [“Members News”](#).
- Asimismo, a finales de año, enviamos la información respecto al servicio de [“Teleasistencia Avanzada”](#) del Ayuntamiento de Madrid, que ha sido incluida en su Biblioteca de buenas prácticas en Servicios Sociales.

- **ASOCIACION INTERNACIONAL DE CIUDADES EDUCADORES (AICE)**

En el año 2023 hemos reactivado nuestra participación en esta red, que reúne a gobiernos locales de todo el mundo comprometidos con los principios de la “Carta de Ciudades Educadoras” que “asumen su responsabilidad de educar y transformar la ciudad en un espacio de respeto a la vida y la diversidad”.

- Hemos presentado la experiencia de “Madrid, Un Libro Abierto” **al XVII Congreso Internacional de la AICE “Sostenibilidad, innovación e inclusión en la ciudad educadora”**, que se celebrará en mayo del 2024 en Curitiba (Brasil), habiendo ya sido seleccionada para su presentación en el Foro de proyectos innovadores.
- Se ha presentado el **Dossier de la Candidatura de la ciudad de Madrid para el Premio Ciudades Educadoras 2024 “Buenas Prácticas en Educación en valores” con el proyecto: “Madrid, Un Libro Abierto”**.
- El 30 de noviembre hemos participado en la **celebración del “Día Internacional de la Ciudad Educadora**, bajo el lema de este año: “La cultura, fuente de creación y aprendizajes en la Ciudad Educadora”, con varias actividades de la DG Educación, Juventud y Voluntariado (Gala final del Certamen de Jóvenes creadores “Premios Madroño”, Gala de los Certámenes escolares).



- **FEANTSA (Federación Europea de Organizaciones Nacionales que trabajan con las Personas Sin Hogar)**

Madrid es miembro de esta Federación Europea de organizaciones que trabajan en el ámbito del sinhogarismo. Esta red comenzó su andadura en 1989 y reúne a más de 130 organizaciones sin ánimo de lucro y algunas administraciones locales que apoyan a las personas sin hogar en Europa. Cuenta con miembros de 30 países, incluidos 28 Estados miembros. Como ayuntamientos están Madrid, Barcelona y Lyon.

En 2023 se ha participado en una reunión presencial (en Madrid) de la red internacional en varias reuniones online, que han tratado, entre otros temas, financiación europea de políticas de sinhogarismo

FEANTSA ha obtenido el apoyo económico de la UE para un proyecto de nombre EPOCH (European Platform On Combating Homelessness) Practice. Es un proyecto para desarrollar encuentros de aprendizaje y construcción de conocimiento compartido.

- **INNOVATION FOR POLITICS INSTITUTE- Premios 2023**

En el año 2022 nos presentamos por primera vez a estos premios de innovación que se convocan anualmente por esta entidad, para destacar proyectos innovadores que han sido impulsados por políticos de diferentes administraciones. Presentamos dos proyectos y hemos sido **finalistas con el proyecto "Tarjeta Familias" en la categoría "Cohesión Social"**. Con motivo de esta nominación, asistimos el 11 de mayo a Varsovia (Polonia) a la Ceremonia de entrega de premios y participamos en una mesa de debate explicando dicho proyecto.



Foto Sebastian Philipp

En el año 2023 hemos presentado dos proyectos a la Convocatoria de los premios 2024, habiendo resultado finalistas con el proyecto “Centro Beatriz Galindo para mujeres en situación de exclusión social” (la gala de entrega de premios se celebra en Barcelona el 2 de mayo).

2.5. Otras actividades Internacionales

- En febrero del 2023 presentamos candidatura de Madrid para los Premios “Capitales Europeas de la Inclusión y la Diversidad” 2023, organizados por la DG1 de la Comisión Europea, para destacar a las ciudades comprometidas con la inclusión social. Madrid ha sido **finalista, en la categoría de ciudades de más de 50.000 habitantes.**
- **SEMINARIO SOBRE “PRINCIPAL SOCIAL WORKER”.** En enero del 2023 organizamos en Madrid un seminario internacional, que contó con la presencia de dos Trabajadoras Sociales “Principal Workers” de Inglaterra, que nos explicaron el sentido de esta figura profesional ya muy arraigada en Reino Unido. Participaron en el Seminario representantes de todas las direcciones generales del Área, del Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social de Madrid, y del Ayuntamiento de Barcelona,



Finalmente, señalar que a lo largo del 2023 se han recibido varias visitas de Delegaciones de otros países o ciudades que desean conocer los servicios y programas del Ayuntamiento de Madrid, así como para intercambiar experiencias:

- Visita de una Delegación del Daejeon (Corea del Sur), para conocer los programas y servicios sociales del Ayuntamiento. Abril 2023
- Visita de la Vice-Alcaldesa de Salvador de Bahía (Brasil) para conocer diferentes programas sociales, septiembre 2023
- Visita de la Alcaldesa de Colina (Chile) para conocer los programas de atención a mayores. Noviembre 2023.

2.6. Actuaciones del Plan Estratégico del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad

El Pleno, reunido en la sesión 7/2022 ordinaria el 31 de mayo 2022, aprobó por unanimidad los Acuerdos por un Nuevo Sistema Público de Servicios Sociales⁴, que suponen la materialización de la voluntad política, profesional y ciudadana de construir uno Nuevo Sistema Público de Servicios Sociales para la Ciudad de Madrid, como culminación de un gran proceso que contó con la participación de la plantilla municipal, entidades sociales, sindicatos, el mundo académico y las propias personas usuarias de Servicios Sociales.

Como resultado, se elaboró un Plan Estratégico que durante el 2023 se ha estado revisando para su aprobación en 2024, un plan cuyo propósito es orientar las políticas de carácter social que se encuentren bajo la responsabilidad del Área de Gobierno competente en materia de Servicios Sociales, a través de actuaciones que den respuesta a las necesidades de la población de la Ciudad de Madrid.

Dentro de la nueva estrategia, en marzo de 2023 se inauguró el Centro de Servicios Sociales Luz Casanova (por su papel como pionera no sólo en la extensión de escuelas en nuestra ciudad, sino por su obra social en las dificultades que sufrió Madrid en el S XX), en el distrito de San Blas-Canillejas. Este centro forma parte de la Estrategia de Promoción Social y Desarrollo Comunitario del Plan SURES, plan para el desarrollo de los distritos del Sur y del Este, impulsado y coordinado por el Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana.

Este centro es el primero que separa los espacios donde trabajan los equipos de profesionales de los espacios de atención a los usuarios, que se han diseñado con la participación de los mismos y ciudadanía, de cara a hacerlos más acogedores y favorecer la confianza entre la persona y su trabajador social. Asimismo, cuenta con espacios pensados para favorecer el trabajo multidisciplinar y salas polivalentes para impulsar el trabajo coordinado con entidades y asociaciones.

Se trata de un pilotaje que ha conllevado la ampliación de su plantilla con la incorporación de otros perfiles profesionales, como son el caso del educador social, así como la ampliación de auxiliares de servicios sociales para mejorar el acceso a los servicios sociales.

⁴ [Acuerdos por un Nuevo Sistema de Servicios Sociales](#), aprobados en sesión 7/2022 ordinaria del pleno de 31 de Mayo de 2022.

FOTOS EN: <https://diario.madrid.es/blog/notas-de-prensa/arranca-la-implantacion-del-nuevo-modelo-de-servicios-sociales-con-la-apertura-del-innovador-centro-luz-casanova/>

De igual manera, entre los Acuerdos “Por un nuevo Sistema Público de Servicios Sociales”, figuraba el siguiente: “Desarrollar una cartera de servicios y prestaciones en función de las necesidades de la ciudadanía”. Por este motivo, y coincidiendo con la aprobación de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, y su decreto de Cartera de Servicios Sociales en agosto de 2023, se han iniciado los trabajos correspondientes a la elaboración de una Guía de servicios sociales y educativos del Ayuntamiento de Madrid, como instrumento que describa el contenido y alcance todas las prestaciones de servicios y prestaciones económicas que ofrece el sistema municipal de Servicios Sociales y la red de Centros educativos del Ayuntamiento de Madrid. Su aprobación está prevista para el ejercicio 2024.

2.7. TRANSVERSALIDAD DE GENERO

La Dirección General de Igualdad y contra la Violencia de Género está facultada para dirigir, desarrollar y ejecutar la política municipal en materia de prevención y atención a la violencia de género, promoción de la igualdad y no discriminación por razón de sexo, identidad de género, orientación sexual y por pertenencia a otras etnias, así como la política de incorporación del principio de igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres en toda la acción municipal. De forma específica, en materia de transversalidad, tiene las competencias de:

- a) Promover, coordinar, diseñar, desarrollar y evaluar planes y proyectos de cooperación institucional en materia de coeducación, corresponsabilidad y conciliación de la vida laboral, personal y familiar o en cualquier otro ámbito de actuación en el que se detecten desigualdades.
- b) Asesorar a las áreas de gobierno y los distritos para la incorporación del principio de igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres en sus respectivos ámbitos de actuación.
- c) Impulsar y coordinar el funcionamiento de las Unidades de Igualdad existentes en todos los ámbitos municipales.
- d) Elaborar los criterios y diseñar los instrumentos de aplicación del principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en la actuación municipal, así como formular recomendaciones y propuestas tendentes a mejorar los indicadores y sistemas de información relacionados con sus competencias.
- e) Realizar el seguimiento y la evaluación de la inclusión del principio de igualdad de oportunidades en el conjunto de las políticas municipales.
- f) Colaborar con otros órganos municipales, así como con entidades públicas y privadas para incorporar el principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en sus objetivos y actuaciones.

Para el desarrollo de estas competencias, desde la Dirección General se impulsa la **Estrategia de Transversalidad de Género del Ayuntamiento de Madrid**, que tiene como misión transmitir al resto de unidades del Ayuntamiento de Madrid, y a todo su personal, el conocimiento de las desigualdades existentes entre mujeres y hombres, las directrices comunes de trabajo para remediarlas, así como ofrecer la formación, el asesoramiento y las herramientas metodológicas necesarias para integrar el enfoque de género en todas sus actuaciones.

También tiene como objetivo realizar el seguimiento y la evaluación de la eficacia de la actuación municipal en la reducción de las desigualdades, así como liderar y coordinar proyectos de cooperación institucional para abordar de forma transversal las principales brechas de género existentes en la ciudad de Madrid.

El objetivo al que se responde con esta estrategia es el de garantizar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, defender los derechos de las personas LGTBI y erradicar las violencias machistas. Este objetivo se alinea con el Objetivo 5 de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 (Lograr la igualdad entre géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas). Pero también contribuye al ODS1 (Poner fin a la pobreza en todas sus formas en el mundo), al ODS4 (Garantiza una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todas las personas), al ODS 8 (Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las personas) y al ODS 11 (Lograr que las ciudades y asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles).

En el contexto de esta Estrategia de Transversalidad, la Dirección general de Igualdad y contra la Violencia de Género desarrolla tres líneas de trabajo:

1. Impulso de la aplicación de la transversalidad de género en la gestión y acción municipal.
2. Desarrollo de proyectos de cooperación institucional para abordar de forma transversal las principales brechas de género en la ciudad de Madrid.
3. Realización del informe anual de impacto de género de los presupuestos municipales.

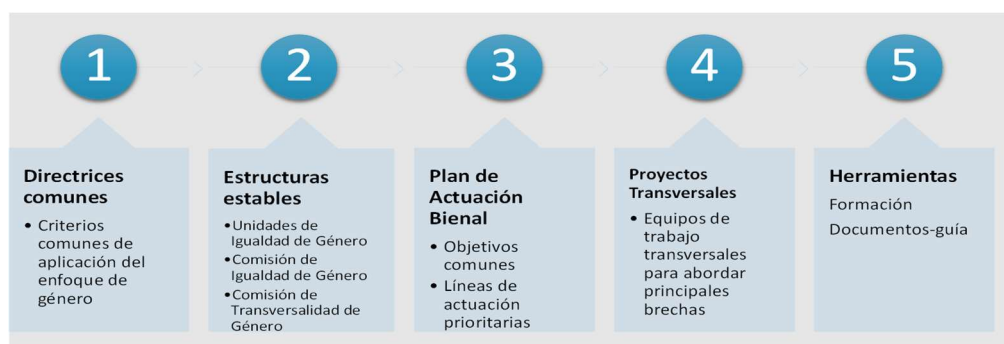
2.7.1. Impulso de la aplicación de la transversalidad de género en la gestión y acción municipal

En los tres últimos Planes para la Igualdad de Género de Madrid se ha impulsado la transversalidad de género. Sin embargo, es en el Plan Estratégico para la Igualdad de Género de la Ciudad de Madrid 2018-2020 en el que se sientan las bases para su institucionalización. En él se establece como ámbito estratégico la “Acción pública con enfoque integrado de género” y se concretan los elementos clave de la Estrategia de Transversalidad de Género en el Ayuntamiento de Madrid:

- Directrices comunes para la aplicación de la transversalidad de género.
- Estructuras estables de coordinación que facilitan su puesta en práctica.

- Establecimiento de planes de actuación bienal en todos los ámbitos municipales (áreas de gobierno, distritos, organismos autónomos y empresas públicas municipales), con objetivos y líneas de actuación comunes.
- Desarrollo de proyectos transversales para abordar de forma conjunta y coordinada las principales brechas de género existentes en la ciudad.
- Formación y herramientas dirigidas al personal municipal para la aplicación de las directrices comunes.

El desarrollo de esta Estrategia se lleva a cabo con las 34 Agentes de Igualdad del Servicio de Transversalidad, Igualdad y Diversidad.



Elementos clave de la Estrategia de Transversalidad de Género del Ayuntamiento de Madrid

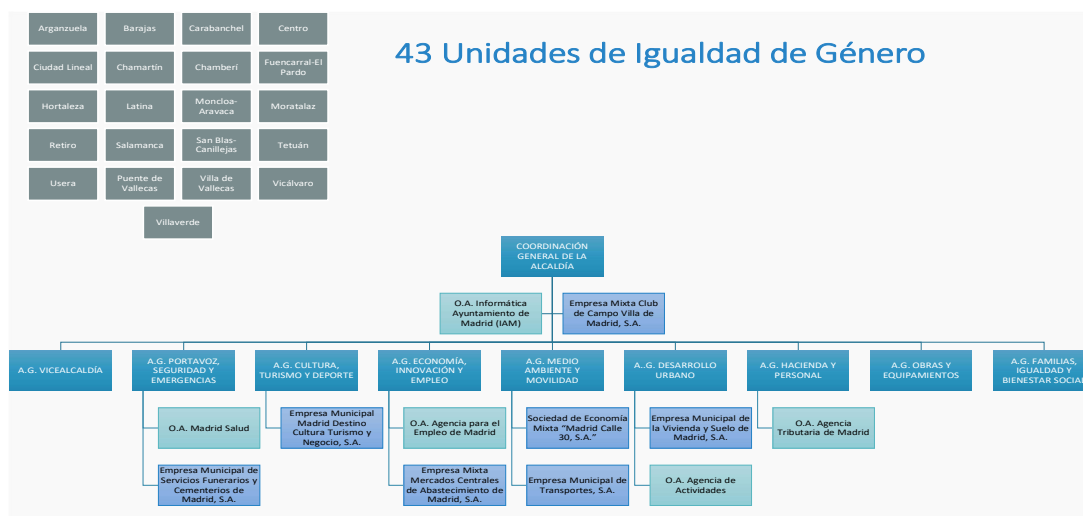
Las [Directrices para la aplicación de la transversalidad de género en el Ayuntamiento de Madrid](#) fueron aprobadas por la Junta de Gobierno el 13 de septiembre de 2018. Establecen dos de los elementos clave de la Estrategia: los criterios comunes de actuación y la creación de las Unidades de Igualdad de Género.

Los seis **criterios** recogidos en las directrices hacen referencia a los siguientes elementos fundamentales de aplicación de la transversalidad de género:

1. [Uso no sexista del lenguaje](#) escrito, visual o audiovisual.
2. Recogida de [datos y estadísticas de la realidad diferenciada](#) de mujeres y hombres.
3. [Impacto de género en los proyectos normativos](#) y programas de actuación.
4. [Presupuestos con enfoque de género](#).
5. Incorporación de criterios de género y de cláusulas de [igualdad en contratos y subvenciones](#) del Ayuntamiento de Madrid y sus organismos autónomos.
6. [Participación equilibrada](#) de mujeres y hombres en la institución y en los espacios de toma de decisiones.

Por otro lado, en las Directrices también se establece la creación de [Unidades de Igualdad de Género \(UIGs\)](#), en todas las Áreas de Gobierno, distritos, organismos autónomos y empresas públicas municipales, y se regula su composición y funciones. Las UIGs tienen como finalidad el establecimiento e implantación de un modelo integral de transversalidad, así como su seguimiento y evaluación. Esto se realiza a través de la puesta en marcha de **Planes de Actuación Bienal** en cada una de las Unidades.

Figura 2.7.1.1. Unidades de Igualdad de Género del Ayuntamiento de Madrid



Para el seguimiento y evaluación de estos planes, así como para la coordinación y control de la aplicación de la transversalidad de género en el Ayuntamiento de Madrid, se creó, por Decreto de Alcaldía de 16 de noviembre de 2018, la [Comisión de Transversalidad de Género](#). Es un órgano colegiado en el que están presentes las personas titulares de las Secretarías Generales Técnicas de las Áreas de Gobierno, de las gerencias de los organismos autónomos y de los órganos ejecutivos de las empresas municipales. La persona titular del órgano directivo del área competente en coordinación territorial representa a los distritos. Su finalidad es garantizar el impulso, la coordinación e implementación del enfoque de género en toda la actividad municipal.

En 2019 se constituyeron 43 UIG (ver figura 2.3.3.1.2) y en el periodo 2020-2021 se pusieron en marcha los primeros planes de actuación bienal. A continuación, se pusieron en marcha nuevos planes bienales para el periodo 2022-2023, que persiguen los siguientes objetivos generales, específicos y líneas de actuación comunes (Figuras 2.3.3.1.3. y 2.3.3.1.4.) fueron aprobados el 14 de septiembre de 2022 por la Comisión de Transversalidad de Género.

Figura 2.7.1.2.: Objetivos generales y específicos comunes de los Planes de Actuación 2022-2023 de las Unidades de Igualdad de Género del Ayuntamiento de Madrid.

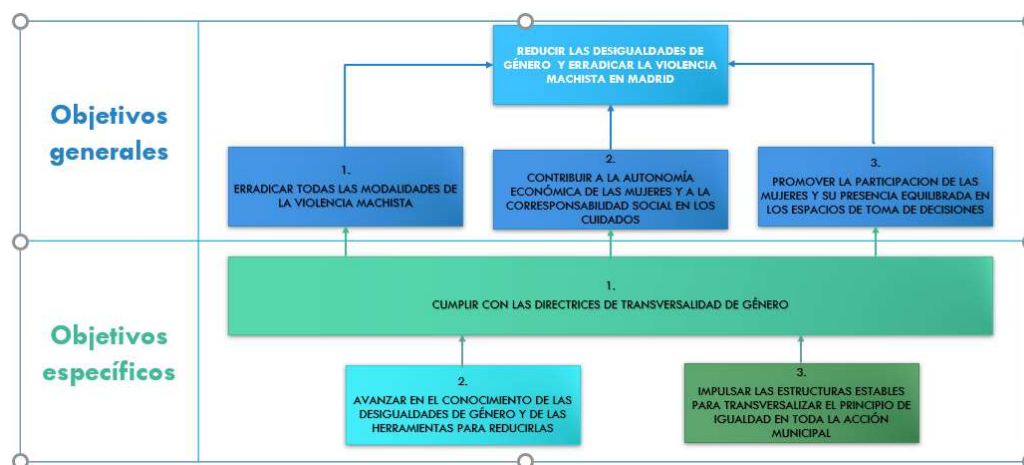
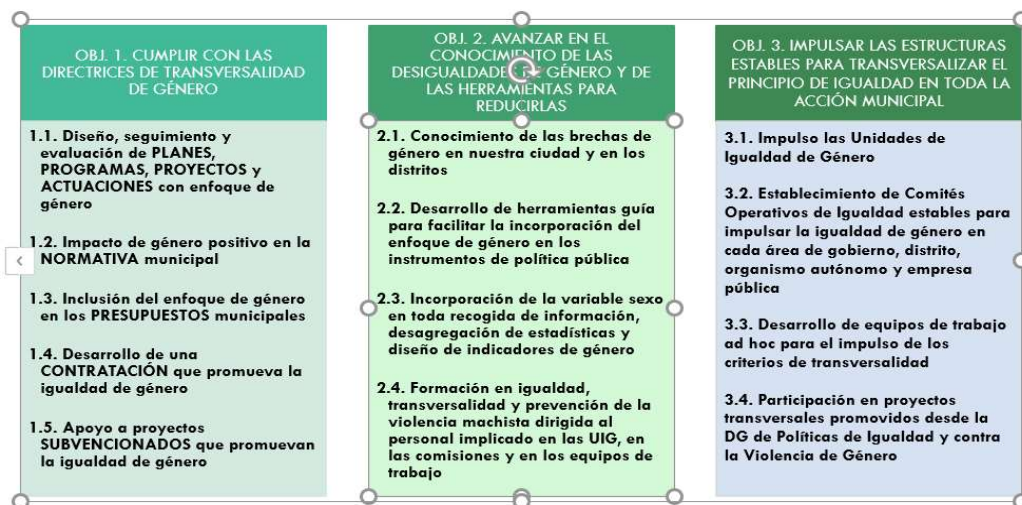


Figura 2.7.1.3. Objetivos específicos y líneas de actuación comunes de los Planes de Actuación 2022-2023 de las Unidades de Igualdad de Género del Ayuntamiento de Madrid.



En 2023 la Comisión de Transversalidad de Género se reunió en una ocasión: el 23 de mayo, para presentar el Informe global de seguimiento 2022 de los planes bienales de transversalidad de género y validación de las metas para el año 2023.

Dentro de la Estrategia de Transversalidad de Género se desarrolla otra de las acciones clave: la **formación**. A lo largo de 2023 se han llevado a cabo un total de 11 acciones formativas en la Escuela de Formación del Ayuntamiento de Madrid (EFAM) y han sido formadas 303 personas, 233 mujeres y 70 hombres. A pesar de haberse mantenido el número de acciones formativas se ha incrementado en un 14% el número de personas formadas respecto a 2022, no obstante, la proporción de hombres formados en igualdad, transversalidad y diversidad todavía sigue siendo muy baja, un 23% en 2023, inferior al 25% de 2022.

Tabla 2.7.1.4. Acciones formativas desarrolladas en materia de igualdad, transversalidad y diversidad en 2023

Acción formativa	Personas formadas		
	Total	Mujeres	Hombres
RE-05-1712-P-23 Género y políticas de Igualdad	19	14	5
RE-05-1978-P-23 Políticas municipales de igualdad y enfoque de género	14	12	2
RE-01-4083-P-23 Implementación de la Estrategia de Transversalidad de Género en los Distritos	12	8	4
RE-01-4158-P-23 Implementación de la Estrategia de Transversalidad de Género en las Áreas municipales (2)	32	23	9
RE-05-2419-S-23 Lenguaje incluyente y no sexista. Los usos no discriminatorios del lenguaje administrativo y las Políticas de Igualdad Municipales (2)	97	71	26
RE-05-4460-P-23 Introducción a los presupuestos con enfoque de género	19	16	3
RE-01-1823-P-23 La perspectiva de género en el planeamiento urbanístico (Nivel 1)	19	12	7
RE-11-4674-P-23 Promoción de la Igualdad y Empoderamiento. La Red de Espacios de Igualdad del Ayuntamiento de Madrid	19	17	2
RE-01-3012-P-23 Identidades y diversidades LGTBI (2)	27	18	9
OB-11-4506-P-23-01 Mainstreaming XI: Desigualdad y brechas de género en los proyectos transversales	29	28	1
OB-11-4838-P-23-01 Iniciación a las Políticas de Igualdad y enfoque de género (2)	16	14	2
Total	303	233	70

Fuente: EFAM

Por último, también en el marco de esta línea de actuación, en 2023 se ha trabajado en la elaboración de cinco **herramientas-guía** con orientaciones para la incorporación del enfoque de género en las intervenciones municipales, que sirvan para:

- Mejorar el impacto de género en las intervenciones municipales, es decir, incidir de forma activa y positiva en la reducción de la desigualdad entre mujeres y hombres en el ámbito de actuación de dichas intervenciones.
- Facilitar el cumplimiento de los compromisos adquiridos por el Ayuntamiento de Madrid en materia de transversalidad de género, recogidos en los marcos normativos y programáticos vigentes y en las Directrices de aplicación de la Transversalidad de Género en el Ayuntamiento de Madrid.

2.7.2. Desarrollo de proyectos de cooperación institucional para abordar de forma transversal las principales brechas de género en la ciudad de Madrid

A través de esta línea se impulsan cuatro proyectos transversales, que articulan y coordinan las actuaciones provenientes de distintos ámbitos sectoriales y territoriales municipales, así como de la iniciativa social, con el objetivo de reducir las principales desigualdades y brechas de género existentes en la ciudad de Madrid.

La metodología de trabajo de estos proyectos se basa en la constitución de *grupos transversales*, en los que están presentes distintos ámbitos competenciales del Ayuntamiento, y en algunos casos también, del tejido social madrileño con capacidad para incidir en la reducción de las desigualdades de género detectadas. En el seno de cada grupo transversal, hay un *grupo motor*, liderado por personal de la Dirección General de Igualdad y contra la Violencia de Género, que se encarga de coordinar todo el proceso de elaboración, seguimiento y evaluación de los proyectos, así como de impulsar el funcionamiento de los grupos transversales.



El proyecto **Madrid Violencia Cero** tiene como objetivo promover la igualdad y prevenir todas las modalidades de la violencia machista a través de la coeducación en el ámbito educativo formal

y no formal. Se configura como un marco común de la actuación municipal en esta materia y a través de la plataforma digital www.violenciacero.es se aportan herramientas a la comunidad educativa, y a la población en general, para favorecer las relaciones igualitarias entre chicos y chicas, niños y niñas, impulsando nuevas prácticas en espacios educativos que contribuyan a crear una sociedad libre de violencia machista.

Además, este proyecto desarrolla una acción coordinada de todos los servicios municipales que intervienen en el ámbito educativo: agentes de igualdad de los distritos, Espacios de Igualdad, departamentos municipales de educación, agentes tutores, Centros Municipales de Salud Comunitaria y otros agentes sociales e institucionales.

Durante el 2023 se ha continuado avanzando en el proyecto, desarrollando las siguientes actuaciones:

- Formación al personal de las Red Municipal de Escuelas Infantiles para la implementación de los contenidos del entorno de infantil de la plataforma de Madrid Violencia Cero, como estrategia para la implementación de acciones coeducativas en el aula. Se formó un total de 301 profesionales (289 mujeres y 12 hombres) de 21 escuelas infantiles.
- Jornada formativa al personal directivo de las 73 escuelas infantiles y el personal técnico del Servicio de Escuelas infantiles del Área de Políticas Sociales, Familia e Igualdad.
- Formación a los Agentes Tutores de la Policía Municipal de Madrid, para la incorporación del enfoque de género en los contenidos que imparten para la prevención de la violencia machista en el ámbito educativo. Se han realizado dos ediciones, con una participación de 68 Agentes Tutores (54 hombres y 14 mujeres).
- Presentación del proyecto Madrid Violencia Cero a jóvenes del Programa Europeo ERASMUS (46 mujeres y 23 hombres) y a profesorado de dicho programa, procedentes de Alemania, Lituania y Rumanía (21 mujeres y 6 hombres) en colaboración con la Entidad *Mad for Europe*.
- Impartición de los contenidos del proyecto con intervenciones en aula en un total de 112 centros de educación formal (Centros de educación infantil y primaria e Institutos de Educación Secundaria) y no formal, lo que ha permitido la sensibilización de un total de 26.369 personas (14.228 mujeres/niñas, 12.100 hombres/niños y 41 personas que se han definido como “otros”).

Tabla 2.7.2.1. Personas beneficiarias de la intervención en el ámbito educativo en el Proyecto Madrid Violencia Cero

	Mujeres	Hombres	Otros	Total
Profesorado, educadoras y educadores	682	209	1	892
Equipos directivos de los Centros educativos	7	1	0	8
Alumnado de Infantil	111	100	0	211
Alumnado de Primaria	2.328	2.264	21	4.613
Alumnado de Secundaria	10.515	9.218	19	19.752
Madres/padres/tutores/as	115	48	0	163
AMPAS	81	30	0	111
Otras instituciones	290	140	0	430
Agentes del territorio	99	90	0	189
TOTAL	14.228	12.100	41	26.369



El proyecto [Madrid Ciudad Segura para Mujeres y niñas](#) se inició en 2018 con la adhesión de Madrid a la Iniciativa Global de ONU Mujeres

"Ciudades y Espacios públicos seguros para mujeres y niñas". En el marco de este proyecto se presentó en junio de 2021 el [Informe diagnóstico del impacto de la crisis del covid-19 en la seguridad de mujeres y niñas](#), cuyo proceso participativo de elaboración había finalizado en febrero. Dicho informe actualiza el [Diagnóstico de la seguridad de las mujeres y niñas en la ciudad de Madrid](#) (2019) realizado en la primera fase del proyecto.

Teniendo en cuenta los resultados y recomendaciones de ambos diagnósticos se elaboró un [Plan de Acción 2021-2023](#) que recoge las actuaciones diseñadas por el Grupo Transversal formado por representantes de todas las Áreas del Ayuntamiento, así como el Consejo de las Mujeres. Dicho plan plantea 55 actuaciones articuladas en 7 líneas de actuación con objetivos generales y específicos a desarrollar, y un proyecto piloto contra el acoso y la violencia.

Figura 2.7.2.2. Objetivos: Líneas de actuación y medidas del Plan de acción del proyecto Madrid Ciudad Segura para Mujeres y Niñas



El grupo transversal, formado por personal técnico de Áreas, OOAA y EPP y el Consejo de las Mujeres, se reunió 4 veces a lo largo del año del 2023, para establecer el plan de trabajo anual y realizar un seguimiento continuo de las acciones que se iban implementando.

Se han desarrollado todas las líneas de actuación del Plan de Acción 2021-2023 y 51 de las 55 medidas comprometidas. En tres de las siete líneas de actuación (2. Prevención desde la educación, 3. Atención a la Violencia Sexual y 7. Información y conocimiento), se han implementado todas las medidas contempladas en el Plan para desarrollar los objetivos específicos. El grado de cumplimiento global del Plan de Acción 2021-2023 ha sido del 92,7%



El proyecto **Madrid Ciudad Corresponsable** se configura como marco común de actuación municipal coordinando la acción de todos los agentes sociales (administración, empresas, hogares, entidades, ciudadanía) implicados en la corresponsabilidad para establecer un modelo de convivencia compatible con una organización social de los cuidados justa y equitativa desde el punto de vista del género y del resto de desigualdades sociales.

Figura 2.7.2.3. Líneas de trabajo del Proyecto Madrid Ciudad Corresponsable



El proyecto se desarrolla a través de cuatro líneas de actuación. La primera, el **Servicio Madrid Corresponsable**, asesora y acompaña, de forma gratuita, a las pymes madrileñas en la implantación de medidas de igualdad, de corresponsabilidad y en la elaboración y puesta en marcha de planes de igualdad. A través de este servicio se ha asesorado durante el año 2023 a 32 empresas de la ciudad de Madrid, contabilizando un total de 223 acciones de asesoramiento a los equipos técnicos y directivos de empresas.

Asimismo, se han actualizado e incorporado nuevos contenidos en la página web del proyecto www.madridcorresponsable.es, donde el tejido empresarial puede acceder a noticias, a información relevante, guías y herramientas relacionadas con normativa, medidas de igualdad entre mujeres y hombres, conciliación y corresponsabilidad, planes de igualdad, protocolos de acoso, agenda de eventos, etc. La página web ha recibido, este año 2023, un total de 9.800 visitas.

La segunda línea de actuación de este proyecto se orienta a **la sensibilización y capacitación a las empresas**, especialmente a responsables de recursos humanos y delegados/as sindicales, en materia de igualdad. En 2023 se han realizado 8 webinars, a los que han asistido 440 personas (el 85,7% mujeres).

La tercera línea de trabajo es la **Red de Empresas Corresponsables de la ciudad de Madrid**, que se puso en marcha en 2021, con 27 empresas, 5 de ellas municipales. A lo largo de 2023, el número de empresas pertenecientes a la Red se ha ampliado a 30. Las empresas de la Red han estado participando en las seis sesiones de trabajo en grupo

organizados, que han versado sobre la temática de transparencia retributiva y buenas prácticas en material laboral, visibilizando el trabajo que desarrollan las organizaciones a la hora de promover la corresponsabilidad y la igualdad en los entornos laborales.

Finalmente, en el marco de la cuarta línea de trabajo del proyecto, de **estudios e informes en materia de corresponsabilidad**, en el marco de la colaboración con la Cámara de Comercio de Madrid, UGT-Madrid y USMR-CCOO se realizó en 2023 un informe sobre el grado de conocimiento y utilización de los nuevos permisos de conciliación de la vida familiar y profesional recogidos en el Real Decreto Ley 5/2023 de 28 de junio. El cuestionario ha sido cumplimentado por 1.071 personas. Dichos resultados se presentarán a lo largo de 2024.



Madrid Lucha
contra la Pobreza
Femenina

El proyecto transversal [Madrid lucha contra la pobreza femenina](#) surge para dar respuesta al fenómeno conocido como **feminización de la pobreza**

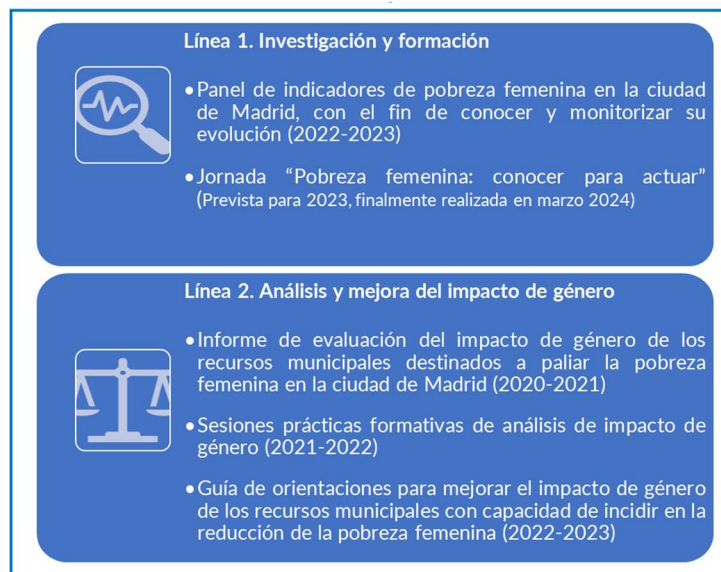
referido a la mayor exposición de las mujeres a situaciones de pobreza, vulnerabilidad y precariedad económica y social debido a la persistencia de las desigualdades estructurales entre mujeres y hombres. Así, la desigualdad existente en la distribución del trabajo de cuidados y las posibilidades de conciliación influyen significativamente en las brechas de género que persisten en distintos aspectos del mercado laboral, lo cual merma la capacidad de las mujeres respecto al acceso y control a los ingresos generados en el empleo y sus prestaciones y derechos derivados.

La consecuencia más grave de ello es el constante aumento de la proporción de mujeres entre la población más pobre, afectando especialmente a los hogares monomarentales, con su consecuente incidencia en la pobreza infantil, y al denominado colectivo trabajadoras/es pobres, recayendo especialmente en las mujeres jóvenes y en las mujeres migrantes.

El objetivo general de este proyecto transversal es mejorar la eficacia y el impacto de la intervención municipal en la lucha contra la pobreza femenina en la ciudad de Madrid. Para abordar de forma eficaz, conjunta y coordinada este objetivo, el proyecto se articula a través de un **Grupo de trabajo transversal** compuesto por más de 50 representantes (entre titulares y suplentes) de 23 órganos administrativos adscritos a distintas áreas, distritos, organismos autónomos y empresas públicas de nuestra administración local.

Sobre la premisa de la capacidad de acción de los ámbitos competenciales implicados, y para concretar e implementar los objetivos del proyecto se elabora y aprueba un **Plan de trabajo** para el periodo 2020-2023, con las líneas de actuación y acciones previstas, y detalladas en el gráfico adjunto.

Figura 2.7.2.4: Plan de trabajo 2020-2023 del Proyecto Transversal Madrid lucha contra la pobreza femenina



En el primer trimestre de 2023 se presentaron al Grupo transversal las herramientas técnicas previstas como productos finales del proyecto:

- [Panel de indicadores de pobreza femenina en la ciudad de Madrid](#), elaborado con el fin de conocer y monitorizar su evolución, en colaboración con el Servicio de Estadística del Ayuntamiento de Madrid, Madrid Salud, la DG de Innovación y Estrategia Social y la SG de Planificación e Inversión Territorial.
- La guía de [Orientaciones para mejorar el impacto de género de los recursos municipales con capacidad de incidir en la reducción de la pobreza femenina](#), elaborada a partir de sesiones de trabajo formativo y de análisis llevadas a cabo con el grupo transversal del proyecto, partiendo de las conclusiones extraídas de la evaluación externa recogidas en el [Informe de Evaluación el impacto de género de los recursos municipales destinados a paliar la pobreza femenina en la ciudad de Madrid](#).

2.7.3. Realización de los informes de impacto de género que acompañan al presupuesto municipal

Desde el año 2017 las políticas de gastos e ingresos del Ayuntamiento de Madrid integran el enfoque de género en su elaboración, ejecución y evaluación, a fin de que tengan un impacto positivo en el objetivo de avance hacia la igualdad.

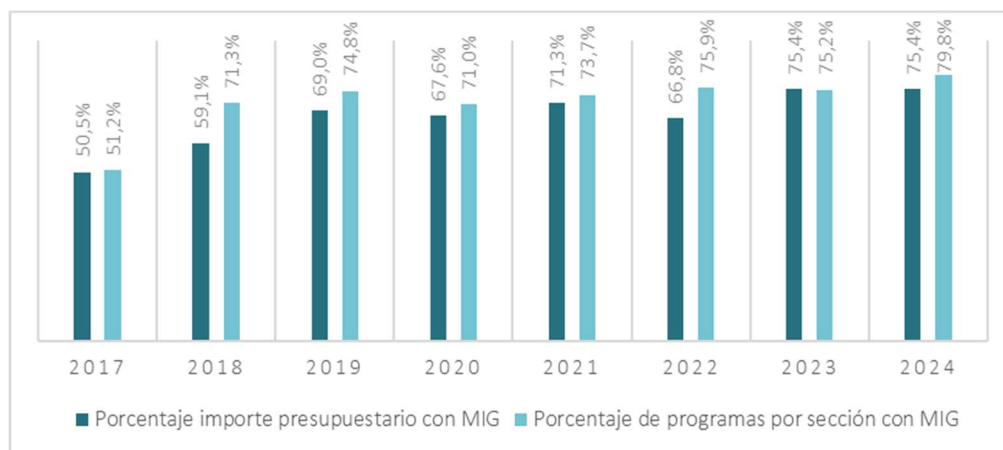
Por ello, cada año, los programas presupuestarios van acompañados de una memoria de impacto de género en la que se analiza qué se va a realizar para reducir las desigualdades de género existentes en el ámbito de actuación de dicho programa y qué resultados se esperan obtener.

Asimismo, desde el año 2018, una vez concluido cada ciclo presupuestario, en la evaluación de cumplimiento de objetivos de cada programa es necesario realizar una memoria de evaluación del cumplimiento de los objetivos de igualdad.

A partir de estas memorias, se han elaborado los siguientes dos informes en 2023:

- 1) El octavo [Informe de impacto de género del proyecto de presupuesto general del Ayuntamiento de Madrid de 2024](#). Se han analizado las 403 memorias de impacto de género elaboradas sobre un total de 505 programas presupuestarios (79,8%), lo que supone un incremento de casi 4 puntos respecto a 2022. En el informe se analiza cómo el presupuesto previsto puede incidir en los tres mecanismos de reproducción de las desigualdades (3R) y en las tres líneas de la política de igualdad municipal (3L).

Gráfico 2.7.3.1. Evolución del presupuesto con impacto de género porcentaje del importe y del número de programas total.



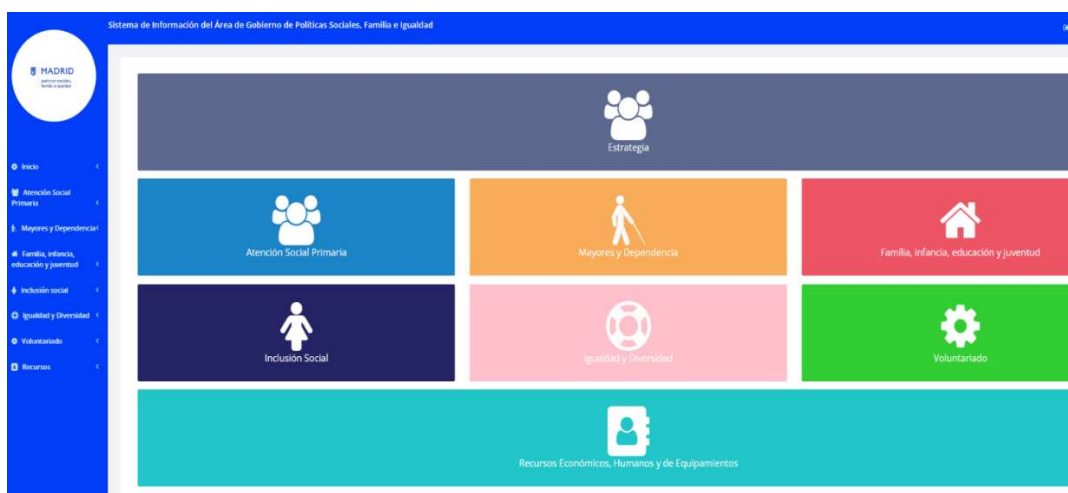
- 2) El tercer [Informe de Cumplimiento de Objetivos de Igualdad de la ejecución presupuestaria de 2022](#), que realiza una evaluación de impacto de género post facto del presupuesto. Dicho informe se elaboró previo análisis y clasificación por parte del Servicio de Transversalidad de Género de las 380 memorias de cumplimiento de objetivos de igualdad de los programas presupuestarios presentadas por los órganos gestores. Se examina la ejecución presupuestaria de estos programas, el cumplimiento de los objetivos de igualdad previstos y su incidencia en los mecanismos de reproducción de las desigualdades (3R) y en las líneas de la política de igualdad (3L).

2.8. INNOVACIÓN SOCIAL

2.8.1. Cuadro de mando del AG Políticas Sociales, Familia e Igualdad (CdM)

Durante el año 2023 se ha actualizado periódicamente la información contenida en el CdM del AGPSFel y se han incorporado tres nuevos programas:

- SAD Servicio de Ayuda a Domicilio para personas mayores
- SAD Servicios de Ayuda a Domicilio para personas con discapacidad, ambos de la DG de Mayores y Prevención de la Soledad no deseada.
- PEF Punto de Encuentro Familiar, de la DG de Familia e Infancia



A lo largo de 2023, la Subdirección General de Innovación Social (SGIS) ha trabajado en el desarrollo de automatismos para el control de calidad de los ficheros de microdatos enviados por las empresas prestatarias de los servicios o programas del Área de Gobierno.

Asimismo, durante el segundo trimestre de 2023 se ha comenzado a preparar la migración del actual CdM a entorno corporativo con desarrollos en Power Bi y bajo estándares IAM. La finalización de los trabajos está prevista para finales de octubre 2024.

Las fuentes de datos de entrada al CdM provienen bien de los datasets elaborados por IAM a partir de los datos alojados en aplicaciones corporativas, bien de los generados por la SGIS a partir de los ficheros de microdatos recibidos una vez depurados.

2.8.2. Panel de Hogares

El Panel de Hogares de la ciudad de Madrid es un estudio demoscópico, de carácter longitudinal, que pretende aportar conocimiento acerca de los problemas sociales de la ciudad, de las necesidades sociales de sus hogares, así como del modo en que estas necesidades varían en el tiempo. Además, permite georreferenciar la información obtenida al tener una orientación territorial a nivel ciudad y distrito.

La edición 2023 del Panel de Hogares es la segunda y complementa a la realizada en 2021. El trabajo de campo se ha desarrollado desde el 28 de agosto al 23 de octubre

de 2023 a través de una encuesta telefónica dirigida a hogares de Madrid en los que reside de forma habitual, al menos, una persona de 18 años o más. El tamaño de la muestra ha sido de 8.491, de los cuales 2.236 son hogares que ya habían participado en la edición de 2021. El tipo de muestreo ha sido bietápico, con selección de las unidades primarias (hogares) en primera etapa y de las personas de 18 años o más en la segunda, atendiendo a cuotas cruzadas por sexo, edad, distrito y tipo de hogar. Tiene afijación aporportional por distrito (aproximadamente 400 encuestas), lo que permite ofrecer datos representativos para cada uno de ellos.

El cuestionario consta de 28 preguntas y permite recoger información acerca de las condiciones de vivienda, la actividad económica y los ingresos del hogar, la ocupación, los estudios y el estado de salud de los miembros, la distribución de las tareas del hogar y las relaciones de convivencia, así como, entre otros, el uso de servicios y prestaciones públicas.

Entre los resultados del Panel 2023 se destacan los siguientes aspectos relacionados con la situación económica de los hogares madrileños:

- El 42,3% de los hogares tienen, en diferente grado, dificultad para llegar a fin de mes, de los cuales el 12% ha necesitado la ayuda de garantía de ingreso mínimo en el último año y el 35,9% prevé que podrá necesitar algún tipo de ayuda pública.
- En la actualidad, el 14,4% de los hogares ya han solicitado ayuda a otras personas u organismos, el 29% no tienen capacidad para hacer frente a un gasto imprevisto de 750 € con sus propios recursos, el 23,5% no pueden ir de vacaciones fuera de casa al menos una semana al año y el 16% no pueden mantener su vivienda con temperatura adecuada en invierno.
- El 14,4% de los hogares han tenido problemas para pagar los gastos de la vivienda (hipoteca, alquiler, recibos de comunidad de propietarios/as, suministros, etc.) durante el último año y el 19,2% han tenido algún tipo de necesidad de atención sanitaria que no ha sido cubierta por falta de recursos.

El Panel de Hogares también aporta información acerca de servicios y prestaciones municipales. Entre los dirigidos a personas mayores o con discapacidad, se señala que algo más de un 13% de los miembros han necesitado los servicios de Ayuda a Domicilio y de Teleasistencia y que el 18% han acudido a un centro público de personas mayores; entre los recursos dirigidos a niños, niñas y adolescentes, se destaca que el 21,4% de los hogares han solicitado plaza en los campamentos urbanos del Ayuntamiento de Madrid; y, por último, entre los recursos educativos, se establece en 5% los hogares solicitantes de plaza en una escuela municipal de música, de danza, de arte dramático o de cerámica.

Por último, es relevante que más de la mitad de la muestra (59,4%) considera que es fácil o muy fácil acudir de forma presencial a un local de juegos y/o de apuestas deportivas en sus zonas de residencia y que en el 5,5% de los hogares reside, al menos, una persona que ha sido víctima de algún tipo de violencia en el último año, especialmente en el espacio público.

Los resultados pueden consultarse en [Panel de hogares de la ciudad de Madrid](#).

2.8.3. Proyecto Piloto de Investigación de Acompañamiento Social

” Proyecto piloto de acompañamiento social para la promoción de la autonomía de los perceptores de RMI o IMV con menores a cargo en la ciudad de Madrid”



Uno de los proyectos impulsados desde el Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad ha sido el **”Proyecto piloto de acompañamiento social para la promoción de la autonomía de los perceptores de RMI o IMV con menores a cargo en la ciudad de Madrid”** (en adelante Proyecto Piloto), cabiendo destacar que uno de los principales aspectos ha sido su carácter transversal, dado que ha requerido involucración y esfuerzo de diversos entes de la Administración tanto Central como Local, además de la colaboración e impulso de diversas Áreas de Gobierno y

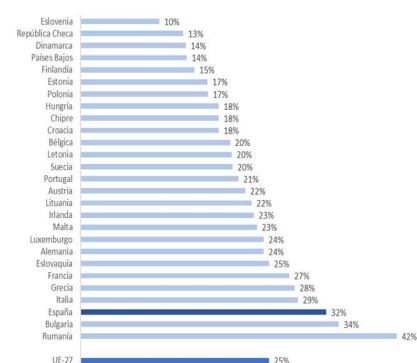
Organismo Autónomo del Ayuntamiento de Madrid.

Este proyecto se ha desarrollado en el marco del Real Decreto 938/2021 de 26 de octubre (BOE 27 octubre 2021), que regula la concesión directa de subvenciones del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones-MISSM- en el ámbito de la inclusión social, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia. Este plan de la Secretaría General de inclusión del MISSM centra su atención en el componente 23 en las nuevas políticas públicas para un mercado de trabajo dinámico, resiliente e inclusivo, vinculado al *”fomento del crecimiento inclusivo mediante la vinculación de las políticas de inclusión sociolaboral al Ingreso Mínimo Vital”* que promueve la implantación de un nuevo modelo de inclusión a partir del ingreso mínimo vital (IMV), y que plantea como objetivo *”la reducción de la desigualdad de la renta y las tasas de pobreza”*. Para lograr este objetivo, se planteó, entre otros, el desarrollo de proyectos piloto que pusieran en marcha itinerarios de inclusión social en diferentes comunidades o ciudades autónomas, entidades locales y del tercer sector de acción social. Concretamente, en la Resolución de la Secretaría General de Objetivos y Políticas de Inclusión y Previsión Social de fecha 03 de diciembre de 2021 se concede una subvención por importe de 10.523.291,80 euros al Ayuntamiento de Madrid para llevar a cabo este Proyecto Piloto.

Contexto del proyecto. La idea de implantar un nuevo modelo de inclusión a partir del Ingreso Mínimo Vital (IMV) ha permitido desarrollar itinerarios novedosos que se adecuen a las diferentes realidades de la pobreza y la exclusión social en España.

Según Eurostat, se observa que España se encuentra entre los tres países con mayor porcentaje de niños, niñas y adolescentes menores de 18 años en riesgo de pobreza o exclusión social, solo por detrás de Bulgaria y Rumanía, y 7 puntos porcentuales por encima de la media de la Unión Europea. De acuerdo con los cálculos de Save the Children a partir de los datos de la Encuesta de Condiciones de Vida (ECV) 2023 del Instituto Nacional de Estadística (INE), el número

Porcentaje de menores de 18 años en riesgo de pobreza o exclusión social (2022) Eurostat.



de niños y niñas en situación de pobreza en nuestro país en 2023 se estima en más de 2,3 millones. <https://www.savethechildren.es/notasprensa/encuesta-de-condiciones-de-vida-la-pobreza-infantil-suben-espana-de-la-mano-del>.

El Ayuntamiento de Madrid, consciente de esta necesidad, apuesta por reforzar la prestación IMV con el desarrollo de políticas complementarias al apoyo a la inclusión social. Por tanto, desde el Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad (AGPSFI) del Ayuntamiento de Madrid se diseña un Proyecto Piloto dirigido a familias vulnerables con menores a cargo que son beneficiarias del IMV, enmarcado en el modelo ecológico-sistémico del desarrollo infantil, con enfoque de Parentalidad Positiva que promueve el apoyo familiar en la primera infancia y la necesidad de prevenir o romper el ciclo intergeneracional de la pobreza y la adversidad vital en la población vulnerable, lo que afecta al bienestar de la infancia.

Descripción del proyecto



Este proyecto piloto de investigación persigue comprobar la eficacia de herramientas específicas para promover la recuperación de la autonomía de los hogares más vulnerables de Madrid en los que viven niños y niñas. Estas herramientas son la promoción y desarrollo de competencias emocionales y

educativas parentales, y horas de cuidado de apoyo a los adultos del hogar, con el objeto de favorecer la conciliación de la vida laboral y familiar de estos hogares beneficiarios del Ingreso Mínimo Vital (IMV), renta mínima de inserción (RMI), y/o Tarjeta Familia (TF), ofreciendo a todas las familias participantes mejorar su empleabilidad a través de formación sociolaboral.

Población a la se dirige y la distribución de la muestra.

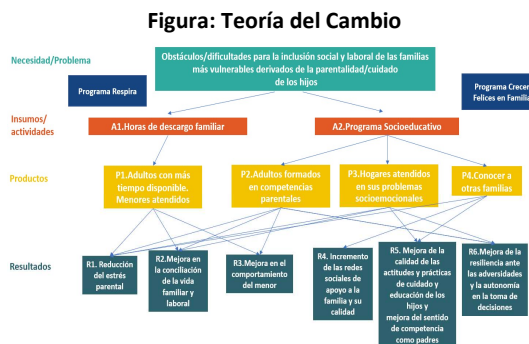
Las familias que han participado en el proyecto han sido unidades familiares compuestas por padres y/o madres, personas cuidadoras o tutores legales de menores con edades comprendidas entre los 0 y los 7 años, hogares perceptores de IMV, cuyos miembros están empadronados en la Ciudad de Madrid.

La muestra de familias monoparentales y biparentales que tienen menores a cargo y que están acogidas al IMV se ha seleccionado a partir de las bases de datos del Ayuntamiento de Madrid y el MISSM. Partiendo de un universo de 6.911 familias se ha obtenido una muestra de 1.525, que se ha distribuido aleatoriamente entre los tres grupos de tratamiento establecidos.

Descripción de los programas que se aplican en la intervención

- **Programa Sociolaboral.** Intervención destinada a mejorar la empleabilidad de las familias participantes. Esta actuación persigue la recuperación de la autonomía de la población más vulnerable por falta de ingresos mediante el esquema formación-incremento de las competencias-empleabilidad/ocupación. La entidad encargada de implementar dicho programa es la Agencia para el Empleo del Ayuntamiento de Madrid. Dicho programa sociolaboral engloba formación competencial,

conocimientos digitales y cómo acceder a empleos en el mercado actual, con el objeto de reducir barreras y mejorar su empleabilidad. El procedimiento implementado conlleva la asignación de un técnico/a de empleo a cada familia participante, el cual realiza un análisis de la situación del participante, identificando el grado interés y compromiso, y establece un diagnóstico competencial y de empleabilidad pre y post de la implementación del programa. El programa consta de 100 horas lectivas bajo la plataforma “Emplea+” y “Viaje web”. Este programa sociolaboral se ofreció a todas las familias participantes en el proyecto.

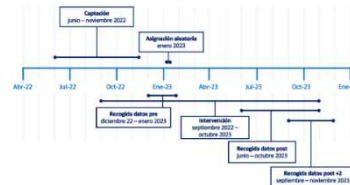


- Programa Respira:** Intervención diseñada para aliviar las cargas familiares que reducen las posibilidades de conciliación familiar-laboral en estos hogares. En este programa se proporciona tiempo de descargo a los progenitores de las familias, facilitando un espacio que pueda ser dedicado a cubrir sus propias necesidades a través de 40 horas de tiempo para la supervisión física de los/as menores, permitiendo transferir ese tiempo a otras actividades. El servicio fue realizado por profesionales de la empresa Eulen a través de una ampliación del contrato SERCAF. Este servicio se prestó bajo demanda voluntaria por parte de las familias, pudiendo elegir el momento, número de horas y periodicidad. El servicio se prestó de enero a abril 2023, de lunes a viernes en horario de 08 a 22h y de 08 a 15h los sábados, domingos y festivos.
- Programa Psicoeducativo ‘Creer Felices en Familia II.** Este programa tenía por objeto, a través de la intervención, fortalecer las competencias parentales a familias con riesgo psicosocial y vulnerabilidad. El programa combina la intervención grupal (20 sesiones, planificadas semanalmente) con la intervención domiciliaria (7 sesiones, planificadas semanalmente). Utilizando una metodología experiencial, ya validada en otros programas de educación parental, creada por el equipo de Psicología Evolutiva y de la Educación de la Universidad de La Laguna y la Universidad de las Palmas de Gran Canaria. Este programa de apoyo familiar está basado en evidencias, con base teórica, contenidos y actividades descritos y estructurados en un manual, el cual promueve una parentalidad consciente fruto de un proceso colaborativo con las familias bajo la garantía de cumplimiento de estándares de calidad. Y bajo el marco científico de un enfoque ecológico-sistémico del desarrollo de la infancia.

Diseño de evaluación. Se inicia desarrollando una *Teoría del cambio*, la cual define la relación causal entre la intervención y el objetivo final, permitiendo esquematizar la relación entre las necesidades identificadas en la población objetivo, las prestaciones o servicios que se ofrecen en la intervención, además de prever los resultados tanto inmediatos como a medio-largo plazo. Se parte de los obstáculos y dificultades para la inclusión social y laboral de las familias más vulnerables derivados de la parentalidad y del cuidado de los hijos e hijas. Para ello, se propone una serie de recursos y acciones que se requieren para generar los productos del programa. Y como consecuencia se

prevé un resultado directo de las actividades programadas en cada tratamiento. Reflejamos el gráfico que refleja el esquema de la Teoría del Cambio para este proyecto.

Tras esta delimitación, se define la **hipótesis de partida** de este proyecto, donde se espera que estas familias puedan incrementar su nivel de bienestar y recuperar su autonomía con mayor facilidad cuando se les proporciona apoyo familiar y social durante el tiempo de cuidado y educación de sus hijos e hijas.



Factores para analizar la hipótesis

- Reducción del estrés parental.
- Mejora de la conciliación entre la vida laboral y familiar.
- Mejora del comportamiento del menor.
- Incremento de las redes sociales de apoyo a la familia y su calidad.
- Mejora de la calidad de las actitudes y prácticas de cuidado y educación de los hijos y mejora del sentido de competencia como padres.
- Mejora de la resiliencia ante las adversidades y la autonomía en la toma de decisiones.

Para analizar la hipótesis, se utilizaron **instrumentos de medida** estandarizados en diferentes momentos de recogida de información, correspondiendo con la estructura diseñada de evaluación (publicados en el siguiente enlace a [Anexos al estudio científico - Ayuntamiento de Madrid](#)). En cuanto al **marco temporal de la implementación y evaluación** se refleja en la siguiente gráfica cada fase del proceso de evaluación a lo largo del 2023 y 2024.

Resultados obtenidos.

Dentro del marco del contrato de investigación con la Universidad de las Palmas de Gran Canaria y con la Universidad de La Laguna, se requirió un análisis científico de resultados de la investigación ajustado al diseño definido de evaluación, el cual ha sido realizado por el equipo de expertos en investigación de dichas Universidades, y como consecuencia se ha elaborado un **Informe Científico de Resultados**, donde se podrá consultar con detalle los resultados que ha reflejado la investigación. Publicado en el enlace siguiente: [Proyecto Piloto de Acompañamiento Social](#)

Con respecto a la participación global de las familias, contabilizando tanto la asistencia a los programas como la participación en las fases de evaluación, se ha obtenido una participación de 1.107 familias, que corresponde al 72,6% del total. Se remarca el perfil mayoritario de familia:

Mujer en 35 y 44 años, soltera, desempleada, que posee educación secundaria o bachillerato, procedente de algún país de América del Sur y reside en una vivienda alquilada. Convive con el padre del menor. Hogar ubicado en la Zona Sur de Madrid, en Distrito de Puente de Vallecas, Carabanchel o Usera. Familia con riesgo psicosocial alto. Y una antigüedad en Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid desde 2018 en adelante.

Como conclusión, el **Informe Científico de Resultados** establece que el modelo estadístico se cumple, en mayor medida, para el Programa Crecer Felices en Familia II, seguido de un efecto con menor potencia estadística para el Programa Respira y no se cumple estadísticamente para las personas que participaron únicamente en el Programa Sociolaboral (Grupo Control). Ello demuestra que es necesario **intervenir directamente**

para lograr una mejora del ejercicio parental y del sistema familiar, lo cual redundará en la mejora del comportamiento del niño/a en un contexto de vulnerabilidad socioeconómica y laboral, migratorio, con problemas de salud, adversidad vital y sobrecarga de funciones de cuidado y educación de la familia, todo ello factores de riesgo para el desarrollo del niño/a en un entorno que podría ser proclive a problemas de maltrato físico y negligencia.

Es de destacar que este proyecto sitúa al Ayuntamiento de Madrid en la avanzadilla del cambio de paradigma en las políticas sociales europeas, con respecto a:

- Promover políticas de intervención social basadas en un enfoque preventivo de protección de la familia.
- Desarrollar proyectos con metodología de ensayo controlado aleatorizado (RCT).
- Aplicar un programa de Parentalidad positiva de nueva generación basadas en evidencias que tienen como objetivo asegurar un apoyo familiar de calidad como un derecho básico de la infancia.

Como conclusión, la comparativa de la efectividad de los tres itinerarios muestra un fondo de ganancias en todos ellos, sobre todo en los dos programas de tratamiento GT1 y GT2 en cuanto a las dimensiones parentales se refiere, ya que además de apoyo sociolaboral han aportado alivio a la sobrecarga familiar debido al entrenamiento grupal y domiciliario.

En cuanto a lecciones aprendidas, se quiere señalar la relevancia de aplicar programas basados en la evidencia que permitan lograr cambio sistémico en el ámbito parental y familiar, tendente a la inclusión social y autonomía y con impacto preventivo del maltrato infantil. Además de la posibilidad de crear espacios efectivos de fortalecimiento, reflexión, acompañamiento y apoyo con las familias, no impositivos ni prescriptivos, mediante la metodología experiencial y con equipos multiprofesionales y formados en el enfoque transdisciplinar.

Con objeto de ampliar y reforzar la transparencia de la actividad pública, se ha publicado el conjunto de ficheros relevantes de la investigación a partir de los cuales se han extraído las conclusiones y el informe Científico de resultados. El enlace es el siguiente: [Datos Abiertos de Proyecto Piloto de Acompañamiento Social](#)

Para finalizar, debido a que este proyecto forma parte de un estudio global impulsado desde el Laboratorio de Políticas de Inclusión del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, adjuntamos el enlace donde se ha publicado el informe desarrollado por el equipo de evaluación: <https://www.inclusion.gob.es/web/inclusion/politicas-de-inclusion>

2.9. SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA

La Secretaría General Técnica (SGT) es un servicio transversal, que da cobertura a todas las unidades administrativas que integran el Área de Gobierno. Entre otras competencias, le corresponde la gestión de los servicios comunes, la coordinación de las DDGG en el ámbito de los servicios comunes, la asistencia jurídica y técnica al titular del Área de Gobierno y a la Coordinadora General, sin perjuicio de las competencias de otros órganos municipales, y las funciones tendentes a la eficiente utilización de los medios y recursos materiales, económicos y personales.

En el ejercicio de dichas funciones, la gestión de la SGT va encaminada al logro de los siguientes objetivos:

- Garantizar el derecho a la participación democrática y a la información, transparencia y rendición de cuentas.
- Atender e informar a la ciudadanía en la tramitación de los asuntos de su interés a través de la Oficina de Registro del Área de Gobierno.
- Facilitar el apoyo jurídico necesario a las unidades administrativas del Área de Gobierno, mediante la realización de informes, tramitación de convenios, propuestas de acuerdos, decretos y resoluciones y publicación de disposiciones y resoluciones administrativas.
- Apoyar la gestión de las direcciones generales del Área de Gobierno mediante el asesoramiento, la tramitación y el seguimiento de los expedientes de contratación.
- Racionalizar la distribución de los recursos económicos del Área de Gobierno entre las distintas DDGG dependientes de ésta, mediante la planificación del presupuesto y el seguimiento de su ejecución.
- Optimizar la gestión de los recursos humanos del Área de Gobierno en lo que tiene de relación con los puestos de trabajo, así como agilizar los procesos de provisión de puestos de trabajo en sus diferentes modalidades y potenciar la formación del personal con el doble objetivo de mejorar su cualificación profesional y facilitar su carrera administrativa.
- Gestionar eficazmente los servicios comunes que se demandan desde las unidades administrativas del Área de Gobierno.
- Mantener los edificios adscritos al Área de Gobierno garantizando las debidas condiciones de seguridad y salud en el trabajo.

Para la consecución de dichos objetivos, la gestión llevada a cabo por la SGT durante el año 2023, atendiendo a una clasificación temática, puede resumirse en los siguientes apartados:

En materia de participación democrática, información y transparencia.

Desde la SGT se atiende a las solicitudes de informe que llegan desde los órganos colegiados de los Distritos en materias relacionadas con el ámbito competencial del Área de Gobierno, las peticiones de información que formulan los grupos políticos municipales, las solicitudes de acceso a la información pública que realiza la ciudadanía en base a la normativa vigente en materia de transparencia, y también las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones de la ciudadanía que entran a través de los diversos canales que el Ayuntamiento pone a su disposición.

Así, durante el 2023 cabe destacar las siguientes cifras:

- Informes para los asuntos incluidos en el orden del día de los plenos de distrito: ascendieron a **236 informes**.

Informes para dar respuesta a cuestiones planteadas por los Consejos de Proximidad de los Distritos de Madrid: se emitió **1 informe**.
- Tramitación y resolución de las solicitudes de acceso a la información pública presentadas al amparo de la ordenanza de transparencia: se tramitaron **44 solicitudes**.
- Peticiones de información de grupos políticos. Se dio respuesta a **51 peticiones**.
- Atención de sugerencias y/o reclamaciones. Se atendieron **22 sugerencias y/o reclamaciones**.

En materia de información y atención a la ciudadanía y registro.

En el AGFlyBS hay ubicada una oficina auxiliar de registro en la que se han realizado un total de 103.173 anotaciones (58.893 de entrada y 44.280 de salida). Hay que tener en cuenta que un gran número de estas anotaciones corresponden a la Ley de Dependencia (se han recibido 20.928 solicitudes, que han generado 25.703 anotaciones de entrada y 47.360 de salida).

En materia de régimen jurídico.

Desde la SGT se ha desarrollado en esta materia la siguiente actividad:

- Tramitación de convenios de colaboración, expedientes de concesión de subvenciones (directas, nominativas y de pública concurrencia), premios, becas y aportaciones económicas, así como de convenios generadores de ingreso, y de convenios que no producen gasto para el Ayuntamiento: Se han tramitado un total de 127 expedientes que representaron un volumen de gasto de 60,2 millones de euros, y unos ingresos de 138,2 millones. Su desglose por tipos y por órganos gestores se detalla en la Tabla 2.9.1. siguiente.



Tabla 2.9.1 Régimen Jurídico: Volumen total de expedientes tramitados

Centro directivo	Expedientes de gasto								Total Expedientes de ingreso (Convenios)		Total Expedientes sin coste (Convenios)	TOTAL Expedientes
	VARIOS (*)		Convocatorias públicas de Subvenciones		Convenios		Total expedientes de gasto					
	Nº	importe	Nº	importe	Nº	importe	Nº	importe	Nº	importe	Nº	Nº
DG Familias e Infancia	1	2.750	3	3.694.000	10	4.800.937	14	8.497.687	0	0	2	16
DG Educación, Juventud y Voluntariado	17	7.686.098	3	947.215	2	1.694.850	22	9.878.162	2	750.000	1	25
DG de Mayores	2	0	0	0	5	478.000	7	478.000	2	131.000.000	4	13
DG Inclusión Social	10	1.834.691	6	14.800.000	11	8.170.512	27	24.805.203	0	0	7	34
DG Servicios Sociales y atención a la discapacidad	2	8.459	0	0	9	12.159.618	11	12.168.077	3	5.739.147	7	21
DG Políticas de Igualdad y contra la Violencia de Género	2	116.560	2	2.126.668	9	2.101.451	13	4.344.679	1	662.634	3	17
DG Innovación y Estrategia Social	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Coordinación Gral. (Voluntariado)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Total	34	9.648.558	14	21.567.883	46	29.405.368	94	60.171.808	8	138.151.781	25	127

(*) En la doble columna VARIOS se recogen los totales (número de expedientes, e importe) correspondientes a diversas categorías de expedientes de gasto: Premios / Convocatoria de Becas / Aportaciones Económicas / y Pago de Cuotas



- Emisión de informes de contenido jurídico: Se han elaborado informes de contenido jurídico a los convenios de subvención nominativa suscritos y en los expedientes de concesión de premios, becas, cuotas, así como en la fase de aprobación de las convocatorias públicas de subvenciones. En todos estos expedientes se ha proporcionado a los órganos gestores del Área de Gobierno asesoramiento jurídico continuado, mediante la emisión de notas e informes con indicaciones jurídicas en todas las fases de su tramitación. En el caso de las convocatorias públicas de subvenciones y becas, ese asesoramiento se ha extendido, además de a las fases de autorización de gasto, a la de valoración, por la participación del servicio en las comisiones de valoración de todas las convocatorias de subvenciones.
- Se han aprobado un total de 187 expedientes de justificación de subvenciones, con el asesoramiento jurídico continuado a su tramitación a los órganos gestores. Se ha recabado la firma de 436 elevaciones de propuestas de justificación y reintegros formulados al Delegado del Área.
- Preparación de los asuntos que han de someterse a Junta de Gobierno y Pleno: se han elevado 108 propuestas de acuerdo a la Junta de Gobierno y una propuesta de acuerdo a la Comisión Permanente Ordinaria del Área y el Pleno del Ayuntamiento. Se han sustanciado, realizando mensualmente la tarea de preparación de la documentación necesaria para el estudio de dichos asuntos, un total de 83 iniciativas ante la citada Comisión.
- Se participa en la revisión y se impulsa la tramitación de los expedientes de aprobación de textos normativos, así como en la elaboración del Plan Anual Normativo. Se preparan los asuntos incluidos en el orden del día de las sesiones del Comité de Política Regulatoria, con el estudio y revisión de la documentación y antecedentes necesarios.
- Se ha realizado el envío de información y documentación requerida por órganos judiciales para la tramitación de 14 recursos contencioso-administrativos, además de la gestión de diferentes documentos remitidos por juzgados. Se han tramitado 27 expedientes correspondientes a recursos de reposición contra decretos de resolución de procedimientos de concesión de subvenciones.
- Se ha recabado la firma de 21 decretos de suplencia de los órganos directivos del Área.
- Se ha impulsado la contestación de 45 reclamaciones y sugerencias recibidas de la Oficina del Defensor del Pueblo.
- Se han realizado 60 publicaciones, distribuidas entre el Tablón Electrónico del Ayuntamiento (TEU), el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid (BOAM) y el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid (BOCM), así como la remisión de información solicitada para la emisión de certificaciones, y se han llevado a cabo **6.564** inscripciones en el Libro de resoluciones en relación con los decretos y resoluciones del Delegado y los distintos órganos directivos del Área de Gobierno.

En materia de contratación.

Se resume a continuación la actividad desarrollada por la SGT en materia de contratación

- Tramitación de expedientes de contratación de las direcciones generales del área de gobierno. De los 221 expedientes de contratación tramitados, 42 correspondieron a procedimientos abiertos, abiertos simplificados y abiertos simplificados sumarios, 143 a prórrogas, modificaciones de contratos y otras incidencias contractuales y 5 a contratos basados en acuerdos marco. Estos expedientes supusieron un gasto plurianual de 602.826.762 euros, ascendiendo el gasto correspondiente de 2023 a la cantidad de 152.103.223 euros, con la distribución por direcciones generales, tipo de contrato, procedimiento de adjudicación, e importes que consta en la Tabla 2.9.2. A estos expedientes hay que añadir 31 procedimientos contractuales que finalmente se archivaron por diversas causas, sin llegar a su adjudicación y 1 expediente de indemnización por daños.
- Así mismo, la licitación de los contratos basados en acuerdos marco de otras administraciones ha supuesto la realización de actuaciones propias del órgano de contratación, entre las que se encuentra el generar las invitaciones (un total de 13 expedientes que han supuesto 336 invitaciones), y la tramitación de la adjudicación.
- Se han tramitado asimismo 124 expedientes correspondientes a devoluciones de garantías (69) y a liquidaciones de contratos (55).
- Convocatoria, preparación y asistencia a las mesas de contratación, y actuaciones contractuales. En el año 2023, se han elaborado 62 pliegos de cláusulas administrativas particulares, y se han realizado 207 Mesas de Contratación. Se formalizaron un total de 212 contratos, aprobándose 631 Decretos del titular del Área, y 151 Resoluciones de los otros órganos de contratación, y se elaboraron 56 borradores de acuerdos y extractos de expedientes de contratación elevados a la Junta de Gobierno. Se realizaron así mismo 1038 notificaciones.

Tabla 2.9.2. Expedientes de contratación tramitados en el área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad

TIPO DE CONTRATO	CONTRATOS					PRÓRROGAS, MODIFICACIONES, CONTINUIDAD DEL SERVICIO E INCIDENCIAS CONTRACTUALES	OTROS	TOTAL CONTRATOS				FORMALIZACIONES	
	PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN							TRAMITADOS					
	ABIERTO			BASADO EN ACUERDO MARCO									
	Nº	IMPORTE		Nº	IMPORTE			Nº	IMPORTE		Nº		Nº
2023		TOTAL	TOTAL			2023	TOTAL		2023	TOTAL			
SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA													
Servicios	3	1.130.471	4.389.190	2	6.736	8	1.053.679	1.986.622	2	15	2.184.150	6.382.548	12
Suministros	2	257.779	257.779							2	257.779	257.779	3
Otros						1	CANON	CANON		1			1
Total	5	1.388.250	4.646.969	2	6.736	9	1.053.679	1.986.622	2	18	2.441.929	6.640.327	16
D.G. MAYORES Y PREVENCIÓN A LA SOLEDAD NO DESEADA													
Servicios	2	689.537	4.626.913			25	1.734.170	20.605.758	4	31	2.423.708	25.232.672	15
Gestión De Servicio Publico						1	0	1.643.291	7	8	0	1.643.291	1
Servicios a la Ciudadanía	7	44.914.037	159.048.935			9	90.244.190	323.342.047		16	135.158.227	482.390.982	40
Suministros									2	2	0	0	0
Total	9	45.603.574	163.675.849	0	0	35	91.978.360	345.591.096	13	57	137.581.934	509.266.944	56
D.G. SERVICIOS SOCIALES Y ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD													
Servicios	3	130.438	205.632							3	130.438	205.632	3
Gestión De Servicio Publico						1	0	1.643.291		1	0	1.643.291	1
Servicios a la Ciudadanía						3	112.494	707.951	2	5	112.494	707.951	3
Encargo	1	278.197	278.197			2	-381.921	-381.921		3	-103.724	-103.724	3
Total	4	408.635	483.828	0	0	6	-269.427	1.969.321	2	12	139.207	2.453.149	10
D.G. INCLUSIÓN SOCIAL													
Servicios	1	0	24.921			3	472	40.130		4	472	65.052	3
Servicios a la Ciudadanía	1	567.428	4.539.242			10	598.263	24.723.891	1	12	1.165.690	29.263.133	11
Suministros	1	0	70.523	3	73.077	6	36.667	371.500	3	13	36.667	515.099	4
Total	3	567.428	4.634.686	3	73.077	19	635.401	25.135.521	4	29	1.202.829	29.843.283	18
D.G. FAMILIA E INFANCIA													

Continúa siguiente página



D.G. FAMILIA E INFANCIA													
Servicios						8	701.393	2.151.038	1	9	701.393	2.151.038	8
Gestión De Servicio Publico	2	114.566	6.784.892							2	114.566	6.784.892	10
Servicios a la Ciudadanía						22	5.033.064	18.179.216		22	5.033.064	18.179.216	22
Total	2	114.566	6.784.892	0	0	30	5.734.458	20.330.253	1	33	5.849.024	27.115.146	40
D.G. EDUCACIÓN, JUVENTUD Y VOLUNTARIADO													
Servicios	8	929.257	9.667.704			26	629.061	3.804.232	4	38	1.558.318	13.471.936	34
Suministros	7	278.724	446.184			6	-1.438	5.141	2	15	277.286	451.325	20
Total	15	1.207.981	10.113.889	0	0	32	627.623	3.809.373	6	53	1.835.605	13.923.261	54
D.G. IGUALDAD Y CONTRA A LA VIOLENCIA DE GÉNERO													
Servicios						2	7.061	26.564	2	4	7.061	26.564	2
Servicios a la Ciudadanía	4	2.891.915	9.596.933			10	153.718	3.961.154	1	15	3.045.633	13.558.087	16
Total	4	2.891.915	9.596.933	0	0	12	160.780	3.987.718	3	19	3.052.695	13.584.651	18
TOTAL ÁREA	42	52.182.349	199.937.045	5	79.813	143	99.920.873	402.809.904	31	221	152.103.223	602.826.762	212

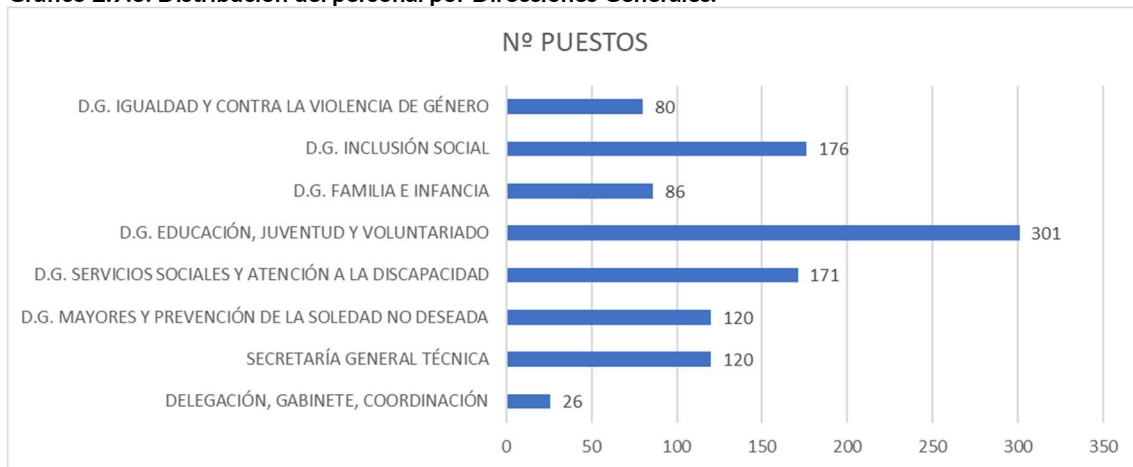
- Además, se han tramitado también 6 expedientes de imposición de penalidades por incumplimientos contractuales (3 desestimados, 3 finalizando en acuerdo de imposición) y 16 recursos (1 de reposición, 6 recursos especiales en materia de contratación y 9 contencioso administrativo).
- La labor de asesoramiento y coordinación a las diferentes DDGG del área de gobierno en materia de contratación generó 32 notas informativas y un total de 120 notas de observaciones a los servicios gestores para la adecuada elaboración de las propuestas de contratación y pliegos.
- Se han tramitado 51 incidencias de altas y bajas de usuarios en PLYCA, así como las suplencias de los órganos directivos y de los usuarios PLYCA.
- En el plano de la relación con personas interesadas en los procedimientos, se tramitaron 450 consultas de la ciudadanía sobre los pliegos o documentación complementaria de los contratos.
- En materia de cumplimiento de las obligaciones de publicación, se ha gestionado la publicación de 199 anuncios en la Plataforma de Contratación del Sector Público (PLACSP), y 84 en el Diario Oficial de la Unión Europea (DOUE).
- Por su parte, en virtud de la regulación contenida en el artículo 63 de la LCSP, se han publicado en PLACSP un total de 800 documentos.
- En relación al Registro de Contratos se efectúa a través de la aplicación informática Replyca, en la que se inscriben todos los contratos y acuerdos marco formalizados y todos los contratos basados en un acuerdo marco y contratos menores adjudicados, así como sus incidencias. Entre las inscripciones manuales y las automáticas se han remitido un total de 546 fichas (147 de contratos menores) para su incorporación al Registro de contratos.
- Así mismo, se han tramitado un total de 74 procedimientos de rectificación de inscripciones en Replyca.
- Por otra parte, se ha remitido a la Dirección General de Contratación y Servicios (en adelante DGCyS) la información relativa a los contratos de cada dirección general necesaria para la elaboración de la programación de la actividad contractual y del plan municipal de contratación.
- Se ha publicado la información relativa a los contratos menores con carácter trimestral en el Perfil de Contratante, actualmente alojado en PLACSP.
- En cumplimiento del acuerdo de Pleno de fiscalización e intervención limitada previa, se han elaborado un total de 550 informes de adecuación a la normativa aplicable de las propuestas a elevar al órgano competente. De ellos, 387 se corresponden con propuestas de decreto y 163 con propuestas de resolución.
- De conformidad con lo dispuesto en los artículos 52 y 133 de la LCSP, se han tramitado 7 solicitudes de acceso de licitadores a expedientes de contratación pública.

- Como consecuencia del cambio de Corporación se han realizado todas las actuaciones necesarias para las adaptaciones de las aplicaciones informáticas.

En materia de recursos humanos.

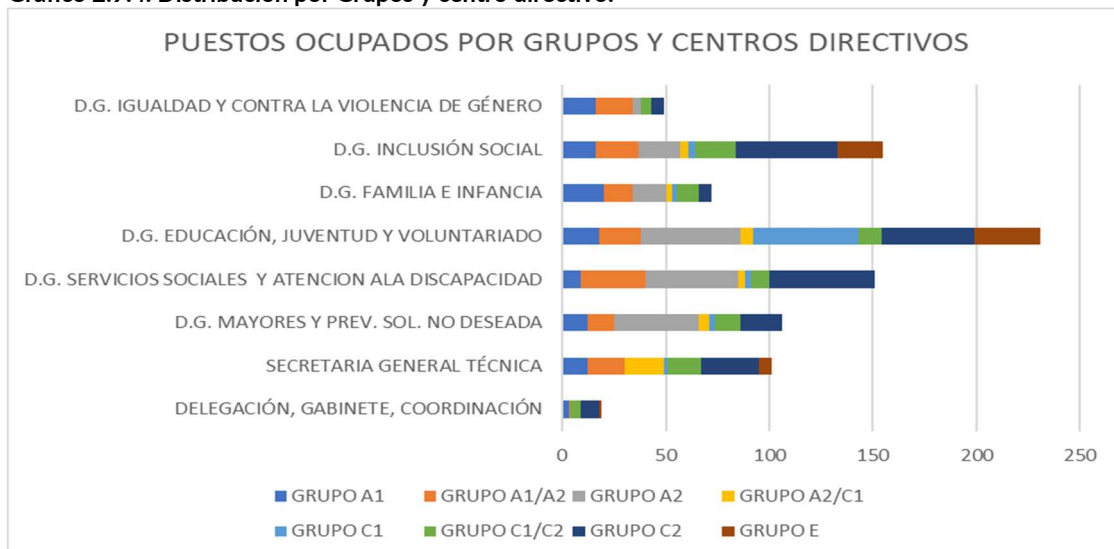
La plantilla a fecha 31 de diciembre de 2023, (Gráfico 2.9.3.), estaba integrada por un total de 1.080 puestos de trabajo. Esta cifra comprende todos los puestos dotados, ocupados o vacantes, tanto los reservados a personal funcionario, laboral y eventual, como los de Programas Temporales de Empleo, y Acumulación de Tareas. Asimismo, incluye los puestos ocupados por los cargos directivos y el cargo electo.

Gráfico 2.9.3. Distribución del personal por Direcciones Generales.



En el siguiente gráfico, se refleja la distribución de plazas ocupadas por personal funcionario, detalladas por grupos de clasificación.

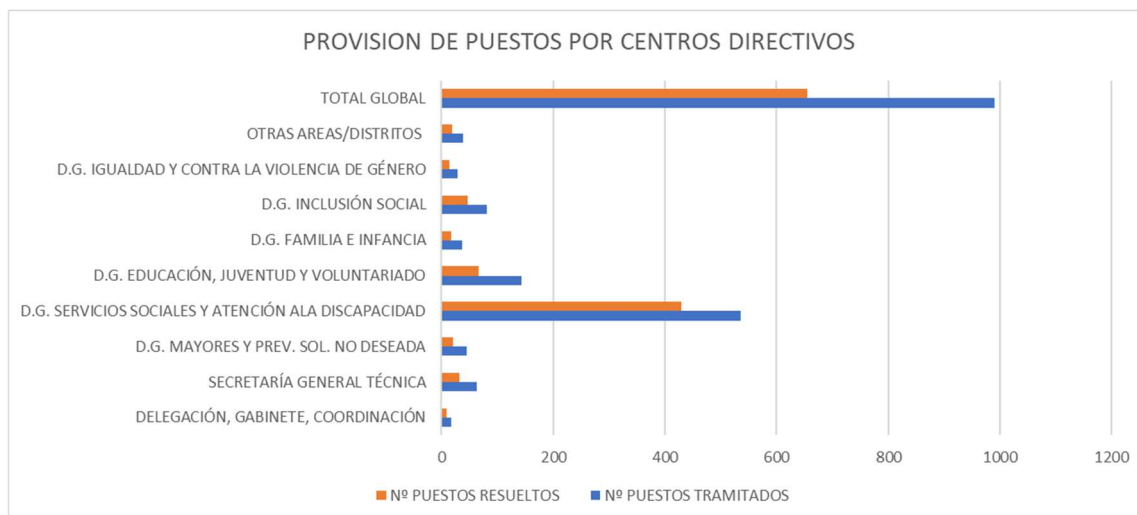
Gráfico 2.9.4. Distribución por Grupos y centro directivo.



La gestión de este elevado número de puestos conlleva la tramitación de numerosos procedimientos de provisión. El gráfico 2.9.5. que se incorpora a continuación refleja el número de puestos por Centros Directivos cuya provisión se ha tramitado y finalizado a

través de las diversas formas de provisión: Libre designación, Concursos Generales, Concursos Específicos, Comisión de Servicio, Atribución Temporal de Funciones y contratación de interinos.

Gráfico 2.9.5. Provisión de puestos por centros directivos

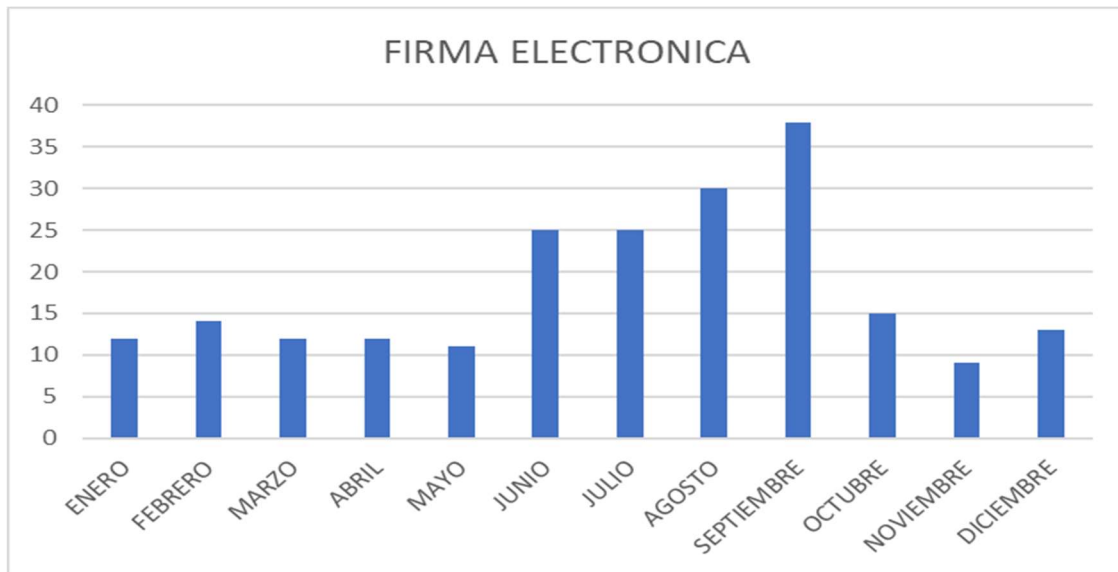


Asimismo, la gestión de la plantilla conlleva otros procedimientos y tareas propios de la gestión de recursos humanos:

- Expedientes de creación y modificación de estructura orgánica, puestos de trabajo y plantilla presupuestaria. Se han iniciado 31 expedientes de modificación de RPT, aprobándose en su totalidad, lo que ha supuesto una modificación de 208 puestos..
- Ingreso de personal funcionario: Se ha participado en la elaboración de las bases, temario y Tribunales de oposición de diversas oposiciones de turno libre: Cocinero/a, Diplomado de Trabajo Social, Educador/a Infantil, Educador Social, Médicos, así como de Promoción Interna: Técnico de Acogida e Integración, Técnico Auxiliar Sanitario. Así mismo se ha participado en los procesos de estabilización de: Agentes de Igualdad, Auxiliar de Servicios Sociales, Cocinero, Diplomado en Trabajo Social, Educador Infantil, Maestro de Primaria, Profesor de Cerámica y Psicólogos.
- Tramitación de partes de baja, confirmación y alta, y otras incidencias y cometidos diversos: Se han tramitado un total de 1.956 partes de baja, alta y confirmación por incapacidad temporal; de ellos, 1.097 fueron partes de baja o alta, y 859 de confirmación.
- Además, se han grabado en la aplicación de AYRE Gestión de Bajas Laborales un total de 248 ausencias justificadas por enfermedad sin baja médica. En cuanto a accidentes de trabajo, el número de asistencias por accidente de trabajo sin baja médica han sido de 19, y 18 accidentes de trabajo con baja médica.
- Jubilaciones: Se han tramitado un total de 23 expedientes, de los cuales 7 han sido de jubilación forzosa, 6 de jubilación voluntaria, 3 de jubilación por invalidez, y 1 jubilación parcial. Se han tramitado 6 de prolongación del servicio activo.

- *Certificados de firma electrónica y tarjetas corporativas.* Tal y como refleja el gráfico 2.9.6, el número de certificados ha aumentado respecto de los tramitados en el ejercicio anterior, las nuevas incorporaciones del personal motivadas por la provisión de puestos hacen que esta tarea sea continua, a lo largo del año, con pequeños repuntes motivados por incorporación de aspirantes que han aprobado pruebas selectivas o incorporaciones de trabajadores de programas de empleo temporal.

Gráfico 2.9.6. Firma electrónica



- Participación en los planes de formación. Desde la SGT, en coordinación con la Escuela de Formación y previo estudio y detección de las necesidades planteadas por todas las Direcciones Generales, se diseñan y programan actividades formativas especializadas. Las actividades formativas tuteladas han ascendido a 66, impartándose a través de 89 ediciones, habiendo sido convocados 2.106 alumnos y alumnas.
- Procesos de Adaptación/movilidad de trabajadores: Durante el año se ha colaborado con el Departamento de Salud Laboral de la Subdirección General de Prevención de Relaciones Laborales en el proceso de adaptación o movilidad de 15 integrantes de la plantilla que por motivos de salud así lo requerían.
- Se ha procedido a la aplicación en 27 ocasiones del Protocolo de Actuación en materia de Prevención de Riesgos Laborales, en caso de agresiones de terceros en los servicios municipales, incluidas las agresiones “in itinere”.
- Retribuciones: Mensualmente se tramitan las altas, bajas y modificaciones del Complemento de productividad, las gratificaciones por servicios extraordinarios, las retribuciones por las festividades realizadas por el personal del Centro de Acogida San Isidro y de la Central del SAMUR Social en días festivos no incluidos en los cuadrantes. Así como el abono al personal de la Residencia Internado San Ildefonso derivado del convenio entre el Ayuntamiento de Madrid con la SELAE que retribuye las funciones de tutela, educación y acompañamiento de las niñas y niños a los sorteos de loterías, habiendo tramitado 1.242 Retribuciones complementarias.

- Informes de funciones: Se han emitido 200 informes durante 2023.
- Otras funciones:
 - Se han contestado 3.428 correos electrónicos relacionados con incidencias en materia de fichajes, tiempos de personal, permisos retribuidos, premios y licencias, formación, etc., a las que hay que añadir las consultas telefónicas.
 - Emisión de “hago constar”.
 - Tramitación de solicitudes de flexibilización horaria, permisos no retribuidos, reducciones de jornadas, permisos por maternidad o paternidad y los permisos de lactancia o de excedencias.
 - Actuaciones disciplinarias.
 - Participación en la comisión municipal de evaluación del cumplimiento de los permisos, excedencias y licencias de conciliación, en la Comisión de Igualdad y en el Grupo de Trabajo de Agresiones a Terceros.

En materia de gestión de servicios comunes.

Desde la SGT se han desarrollado en esta materia las siguientes actividades:

- Seguimiento de los servicios contratados en relación con los edificios adscritos al Área de Gobierno (limpieza, seguridad), ya sean de propiedad municipal o en régimen de arrendamiento.
- Gestión de los dos salones de actos y las cuatro salas de reuniones.
- Apoyo a 67 reuniones y eventos celebrados por el Área de Gobierno.
- Gestión con las compañías aseguradoras de los siniestros que se producen en edificios dependientes del Área de Gobierno: se han tramitado 2 expedientes.
- Actualización y mantenimiento del Directorio de AYRE.
- Transporte de mobiliario, documentación, equipos informáticos, instrumentos musicales y demás enseres entre edificios en los que el Área de Gobierno presta sus servicios: se han gestionado un total de 92 traslados.
- Comunicaciones a Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM). Se han gestionado todas las peticiones de material informático necesario para la incorporación al puesto de trabajo dentro del Área y su posterior tramitación e inventario para ser devueltos.
- Centralización de las solicitudes de material de oficina y otras necesidades del Área: se han tramitado un total de 32 expedientes de adquisición de bienes por un importe de 92.492,99€.
- Organización y gestión de la unidad de conductores y ordenanzas para la atención a las necesidades del área. En 2023 el área contaba con 27 POSI en edificios, y 9 conductores para incidencias, con 5 vehículos, con los que se atendieron 197 servicios de correo en mano y 895 servicios de traslados de personas.
- Adopción de las medidas necesarias para garantizar la seguridad y salud de los trabajadores del Área de Gobierno en diversos edificios.

En materia de gestión de mantenimiento de edificios adscritos al Área.

En relación con los 23 edificios y locales adscritos al Área, con una superficie total de 68.999,50 m² en edificios y 46.597,75 m² en zonas verdes y forestales, se han desarrollado las siguientes actividades:

- Seguimiento y control del contrato de mantenimiento integral de los edificios adscritos al Área de Gobierno con un importe anual de 586.039,49 €.

- Seguimiento y control del contrato marco para la elaboración de planes de autoprotección y simulacros por valor de 6.736,35 €.
- Actuaciones de eficiencia energética y mejora de la climatización en el Centro de la C/ Gral. Ricardos nº 14, Sede del SAMUR Social en Carrera de San Francisco nº10 y Centro de Acogida San Isidro en Paseo del Rey nº34, por valor de 264.654,24 €.
- Visitas de supervisión e inspección a los edificios del área para asesoramiento en materia de mantenimiento.
- Seguimiento y coordinación de las actuaciones y obras realizadas por la DG de Arquitectura y otros organismos municipales en los edificios adscritos.
- Elaboración de informes en materia de obras y conservación.

En materia de gestión presupuestaria.

Desde la SGT se llevan a cabo a cabo funciones de asesoramiento económico a la Coordinación General y a las Direcciones Generales en todos los procesos relacionados con el presupuesto del Área de Gobierno, tanto en la fase de su propuesta anual (elaboración de la SGT y coordinación del conjunto, excepto Capítulo 1), como en lo que se refiere al seguimiento, modificaciones presupuestarias, creación de aplicaciones presupuestarias de gastos e ingresos, tramitación de proyectos de inversión, etc.

A esa labor está íntimamente unido todo el proceso de gestión contable: elaboración y emisión de los documentos contables, en todas sus fases, seguimiento de la ejecución y tramitación de ingresos y gastos, de facturas y pagos, anticipos de caja fija, libramientos a justificar, revisión de precios, intereses de demora, devoluciones de ingresos, y, en materia de subvenciones, su gestión con el módulo de subvenciones de SAP.

Con motivo de la prórroga del presupuesto de gastos e ingresos del ejercicio 2022 al 2023 se gestionaron diversas modificaciones presupuestarias para ajustarlas a las necesidades reales. El conjunto de estos ajustes y de la actuación del Área de Gobierno a lo largo del ejercicio tiene su reflejo económico en las distintas fases de ejecución de los presupuestos de gastos e ingresos, cuyo desarrollo se detalla en los siguientes apartados.

Ejecución presupuestaria: ingresos.

En la *Tabla 2.9.7.* se presenta el *estado de ejecución del presupuesto de ingresos del Área a 31/12/2023*, detallado para las Unidades de Ingresos, en el que se aprecia el volumen de Derechos Reconocidos (119.263.310 €) sobre el presupuesto definitivo (132.368.101 €), que representa un 90,10% de la previsión de ingresos realizada, porcentaje altamente significativo.

En la *Tabla 2.9.8.* se presenta el *estado de ejecución por capítulos del Presupuesto de ingresos*, lo que permite apreciar que los ingresos corrientes se han generado fundamentalmente en el capítulo 4 "Transferencias Corrientes" (Derechos reconocidos: 114.733.270 €; Derechos recaudados: 89.383.270 €), registrándose el resto de ingresos en el capítulo 3 "Tasas, precios públicos y otros ingresos" (Derechos reconocidos: 4.529.040 €; Derechos recaudados: 4.508.473 €) y en el capítulo 5 "Ingresos patrimoniales (Derechos reconocidos y recaudados: 1.000 euros).

Tabla 2.9.7. Estado de ejecución de ingresos por Direcciones Generales a 31 de diciembre de 2023

Unidad / Dirección General	Previsión inicial	Modific.	Previsión definitiva	Derechos reconocidos	% Dchos Rec / Prev. Def.	Recaudado	% Recaudado / Dchos. Rec.
Secretaría General Técnica	3.200	0	3.200	86.351	2.698,48%	78.088	90,43%
Políticas de Igualdad y contra la violencia de género	1.041.243	0	1.041.243	1.322.954	127,06%	1.322.954	100%
Familia e Infancia	15.221.867	0	15.221.867	11.005.145	72,30%	11.005.145	100%
Mayores	107.116.698	0	107.116.698	98.948.257	92,37%	73.948.257	74,73%
Servicios Sociales y Emergencia Social	6.294.956	0	6.294.956	5.226.117	83,02%	5.226.117	100,00%
Inclusión Social	250.000	0	250.000	361.566	144,63%	111.566	30,86%
Educación y Juventud	2.440.137	0	2.440.137	2.312.920	94,79%	2.200.616	95,15%
TOTAL INGRESOS ÁREA	132.368.101	0	132.368.101	119.263.310	90,10%	93.892.744	78,73%

Tabla 2.9.8. Estado de ejecución de ingresos por Capítulos a 31 de diciembre de 2023

Capítulos	Previsión inicial	Modific.	Previsión definitiva	Derechos reconocidos	% Dchos Rec / Prev. Def.	Recaudado	% Recaudado / Dchos. Rec.
3 Tasas y otros ingresos	1.718.237	0	1.718.237	4.529.040	263,59%	4.508.473	99,55%
4 Transferencias corrientes	130.646.664	0	130.646.664	114.733.270	87,82%	89.383.270	77,91%
5 Ingresos patrimoniales	3.200	0	3.200	1.000	31,25%	1.000	100,00%
Total Ingresos Área	132.368.101	0	135.368.101	119.263.310	90,10%	93.892.744	78,73%

Ejecución presupuestaria: gastos.

El Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad contó con un presupuesto definitivo de gastos de 307.600.765 €.

El grado de ejecución del presupuesto ha sido relevante, tanto en lo que se refiere a gasto autorizado y dispuesto (95,90% del presupuesto definitivo), como en obligaciones reconocidas (un 92,34%). Asimismo, el porcentaje de obligaciones reconocidas a 31 de diciembre alcanzó un 96,28% de los créditos dispuestos (Tabla 2.9.10.). En la tabla, se muestran de forma separada los créditos correspondientes a los Fondos NGEU (Next Generation) para una mejor identificación del crédito presupuestario con el que se dotaron y de su ejecución.

El desglose de la *ejecución de los gastos por programas* se muestra en la Tabla 2.9.9.



Tabla 2.9.9. Estado de ejecución de gastos por Programas a 31/12/2023.

Programa		Crédito inicial	Modif. Crédito	Crédito definitivo	Dispuesto	% Dto. / Def.	Obligaciones reconocidas	% Obl. / Def.	% Obl./ Dispuesto.
23100	Dirección y Gestión Administrativa Políticas Sociales, Familia e Igualdad	10.191.881	523.538	10.715.419	10.278.402	95,92%	10.100.929	94,27%	98,27%
23101	Prevención y Atención frente a la Violencia de Género	13.324.697	819.159	14.143.856	13.801.553	97,58%	13.792.512	97,52%	99,93%
23102	Familia e Infancia	44.809.681	-7.344.867	37.464.814	37.053.318	98,90%	36.636.629	97,79%	98,88%
23103	Mayores	95.853.585	-1.427.477	94.426.108	92.222.740	97,67%	83.979.727	88,94%	91,06%
23104	Promoción, Conciliación y Cooperación Institucional para la Igualdad de Oportunidades	11.604.341	-790.759	10.813.582	11.264.481	104,17%	11.262.350	104,15%	99,98%
23106	Servicios Sociales y Emergencia Social	48.956.753	-10.950.103	38.006.650	35.648.489	93,80%	34.785.682	91,53%	97,58%
23107	Inclusión Social	39.259.348	3.721.522	42.980.870	42.640.268	99,21%	42.425.315	98,72%	99,51%
23109	Innovación y Estrategia Social	1.247.208	-171.806	1.075.402	837.336	77,86%	837.336	77,86%	100,00%
23110	Voluntariado	740.688	31.462	772.150	749.657	97,09%	749.657	97,09%	100,00%
23166	NGEU. Itinerarios de inclusión social	0	7.267.811	7.267.811	5.433.466	74,76%	4.810.532	66,19%	88,54%
23179	NGEU. Convenio servicios sociales	0	2.730.840	2.730.840	0	0,00%	0	0,00%	-
23290	Cooperación al Desarrollo	0	9.081.421	9.081.421	9.392.339	103,42%	9.386.976	103,36%	99,94%
32301	Centros docentes Enseñanza Infantil y Primaria	17.223.733	-1.461.926	15.761.807	14.264.323	90,50%	14.131.088	89,65%	99,07%
32501	Absentismo	2.399.606	41.661	2.441.267	2.413.386	98,86%	2.368.186	97,01%	98,13%
32601	Servicios complementarios Educación	12.581.006	13.617	12.594.623	11.764.233	93,41%	11.665.981	92,63%	99,16%
33701	Instalaciones Juventud	264.450	-35.804	228.646	153.211	67,01%	151.040	66,06%	98,58%
33702	Actividades ocio y tiempo libre Juventud	4.610.378	946.066	5.556.444	5.480.362	98,63%	5.351.382	96,31%	97,65%
91208	Área de Gobierno Políticas Sociales, Familia e Igualdad	1.889.620	-350.564	1.539.056	1.588.022	103,18%	1.588.022	103,18%	100,00%
Total Gastos Área		304.956.975	2.643.790	307.600.765	294.985.583	95,90%	284.023.343	92,34%	96,28%



Al analizar el estado de ejecución del presupuesto de gasto por capítulos (véase *Tabla 2.9.10*), se observa que los porcentajes de ejecución son muy elevados en todos ellos, salvo en el capítulo 6 “Inversiones”, cuyo presupuesto sólo se ha ejecutado en un 30,05% en créditos dispuestos, y en un 29,01% en obligaciones liquidadas, si bien el peso específico del presupuesto del Área destinado a inversiones es muy bajo: 4.906.275 € sobre un total de 307.600.765 €, lo que representa escasamente el 1,59% del conjunto.

Tabla 2.9.10. Estado de ejecución de gastos por Capítulos a 31 de diciembre de 2023.

Capítulos	CRÉDITO INICIAL	MODIF. CREDITO	CRÉDITO DEFINITIVO	AUTORIZADO	% Aut. / Def.	DISPUESTO	% Disp. / Def.	OBLIGACIONES RECONOCIDAS	% OBL. / DEF.	% Oblig. / Dispuesto
1. Gastos de personal	49.367.949	5.090.130	54.458.079	51.277.764	94,16%	51.277.764	94,16%	51.277.764	94,16%	100%
2. Gastos de bienes corrientes y servicios	204.304.260	4.594.768	208.899.028	203.755.184	97,54%	203.749.890	97,54%	192.963.100	92,37%	94,71%
3. Gastos financieros	0	7.570	7.570	7.570	100%	7.570	100%	7.570	100%	100%
4. Transferencias corrientes	48.493.757	-9.163.944	39.329.813	38.495.890	97,88%	38.475.885	97,88%	38.351.456	97,51%	99,68%
6. Inversiones reales	2.791.009	2.115.266	4.906.275	1.568.491	31,97%	1.474.474	30,05%	1.423.453	29,01%	96,54%
Total Gastos Área	304.956.975	2.643.790	307.600.765	295.104.900	95,94%	294.985.583	95,90%	284.023.343	92,34%	96,28%

PROCEDIMIENTOS ESPECIALES.

La posibilidad de expedir órdenes de pago mediante el sistema de anticipos de caja fija o el sistema de pagos a justificar está contemplada y regulada en el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley reguladora de las Haciendas Locales.

Con la entrada en vigor del Reglamento 2/2022, de 25 de enero, de Pagos a Justificar y Anticipos de Caja Fija del Ayuntamiento de Madrid (B.O.C.M. número 29 de 4 de febrero de 2022), se unificó la regulación de ambas formas de pago, para adaptarlas al ordenamiento jurídico vigente y a la estructura orgánica del Ayuntamiento de Madrid.

En cuanto al *anticipo de caja fija* del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad se constituyó por un importe de 450.000 euros. A lo largo del año 2023 se registraron 532 operaciones para efectuar el abono de los gastos tramitados con cargo al mismo, por un importe total de 95.722,27 euros, destacando especialmente los pagos destinados a las ayudas de emergencia social. Su detalle por Direcciones Generales se muestra en la *Tabla 2.9.11*, en la que también se recogen las dos reposiciones que hubo que realizar para reponer fondos en la cuenta corriente habilitada para abonar los gastos gestionados por este procedimiento conforme al Reglamento citado.

Tabla 2.9.11. Distribución anticipos de caja fija ejercicio 2023

ÓRGANO GESTOR	1ª REPOSICIÓN		2ª REPOSICIÓN		TOTAL	
	Nº	Importe	Nº	Importe	Nº	Importe
SECRETARIA GENERAL TÉCNICA	60	8.533	113	9.545	173	18.078
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y VOLUNTARIADO	14	4.099	20	12.325	34	16.424
SERVICIOS SOCIALES Y ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD	82	7.789	58	5.049	140	12.838
INCLUSION SOCIAL	104	27.177	81	21.205	185	48.382
TOTAL	260	47.598	272	48.124	532	95.722

Asimismo, tras la cancelación de todos los anticipos de caja fija constituidos en el Ayuntamiento de Madrid, decretada por la Delegada del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda el 27 de marzo de 2023 con motivo de la renovación de la Corporación, fue preciso recurrir al sistema de libramiento de fondos para pagos a justificar, al objeto de poder atender aquellos gastos que, por su naturaleza y características, no admitían demora y cuyos justificantes de gasto no podían ser obtenidos con carácter previo a la expedición de las correspondientes órdenes de pago.

Mediante el sistema de pagos a justificar se tramitaron en 2023 un total de 56 expedientes por un importe total de 19.204,07 euros, cuyo detalle por Órganos directivos se muestra en la *Tabla 2.9.12*.

Tabla 2.9.12. Distribución pagos a justificar ejercicio 2023

ÓRGANO GESTOR	Nº	Importe
SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA	2	670
D.G. SERVICIOS SOCIALES Y ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD	31	8.106
D.G. INCLUSIÓN SOCIAL	23	10.428
TOTAL	56	19.204

Reseñar que, tras la renovación de la Corporación municipal a mediados de 2023, la constitución del nuevo anticipo de caja fija del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Infancia fue autorizada por Decreto de la Delegada del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda de fecha 31 de julio de 2023, por un importe de 350.000 euros.

Documentos contables

El volumen de *documentos contables* generados en el ejercicio es una buena medida del volumen de actividad en un Área de Gobierno. Se generaron 8.764 documentos. Entre ellos, destacan los 3.985 correspondientes a la fase de reconocimiento de obligaciones (O). Su desglose por Direcciones Generales se muestra en la *Tabla 2.9.13*

Tabla 2.9.13. Documentos contables tramitados en el ejercicio 2023

CENTRO DIRECTIVO	A	D	AD	ADO	O	ACF	Pagos a justificar	Total
Secretaría General Técnica	27	24	65	361	248	173	2	900
Políticas de Igualdad y contra la violencia de Género	46	87	106	275	588	0	0	1.102
Familias e Infancia	20	107	94	138	464	0	0	823
Mayores	68	75	147	154	1.030	0	0	1.474
Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad	22	17	57	426	197	140	31	890
Inclusión Social	82	112	83	234	508	185	23	1.227
Educación, Juventud y Voluntariado	173	315	401	475	950	34	0	2.348
Total	438	737	953	2.063	3.985	532	56	8.764

Convenios de Ingresos

Destacar, por último, la importancia económica que los convenios generadores de ingresos gestionados por el Área tienen para el Ayuntamiento, al contribuir a aumentar el presupuesto destinado al desarrollo de las funciones.

Al igual que en ejercicios anteriores, en el año 2023 el Área de Políticas Sociales, Familia e Igualdad firmó y/o prorrogó convenios de este tipo tanto con la Administración General del Estado como con la Comunidad de Madrid. Entre los convenios vigentes en este ejercicio, podemos destacar, por razón de su cuantía, los siguientes firmados entre la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid:

- Adenda de prórroga del Convenio de colaboración para la atención a las personas en situación de dependencia y el desarrollo de otros programas de atención social para el período 1 de enero de 2022 a 31 de diciembre de 2023, por un importe total de 74.941.443 euros, destinada a financiar la atención a las personas en situación de dependencia a través de determinados servicios que presta el Ayuntamiento de Madrid, como son los de ayuda a domicilio, teleasistencia, Centros de Día y Residencia Municipal, la atención a las familias, y la gestión de los servicios que, en materia de atención a menores, atribuye la normativa a las entidades locales, y la gestión de los Servicios Sociales de Atención Primaria que se dirigen a la población en general.
- Convenio de colaboración para la atención a las personas en situación de dependencia hasta el 31 de diciembre de 2023 en el marco del Acuerdo del Gobierno de España sobre el “Plan de Choque en Dependencia 2021-2023”, con una aportación por parte de la Comunidad de Madrid de 33.155.255 euros destinada a financiar los servicios de ayuda a domicilio, centro de día y teleasistencia a un mayor número de personas usuarias no atendidas por el Convenio vigente, dirigidos a personas con dependencia reconocida, con el objetivo de apoyar el mantenimiento de las personas usuarias en su medio habitual de convivencia.
- Convenio de colaboración para la mejora del servicio de ayuda a domicilio para la atención a las personas en situación de dependencia del municipio de Madrid, por un importe de 25.000.000 euros.



Subvenciones de la Comunidad de Madrid a entidades locales

Por acuerdo de 30 de agosto de 2023 del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid, por el que se aprueba el Programa para otorgar subvenciones a entidades locales para la ejecución de proyectos en el marco del Plan Corresponsables de 2023, se autoriza la concesión directa de subvenciones a 77 Ayuntamientos y 9 Mancomunidades y un gasto de 16.957.276,66 euros para la financiación de dicho programa.

El importe total de la subvención concedida al municipio de Madrid asciende a 9.895.663 euros, para la financiación de los siguientes proyectos:

- Servicio de conciliación y apoyo a familias con menores (SERCAF Menores): 2.468.884,60 €.
- Centros de día infantiles: 1.603.559 €.
- Centros abiertos en inglés: 620.000 €.
- Conciliación en los distritos: 5.203.219,40 €.

La gestión de los tres primeros proyectos se ha realizado por esta Área de Gobierno



BLOQUE III. ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA

[ÍNDICE](#)

BLOQUE III. ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA

3.1. [LA ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA EN MADRID](#)

3.1.1. [El contexto de la Atención Social primaria](#)

3.1.2. [Los Centros de Servicios Sociales](#)

3.1.2.1. [¿Qué son?](#)

3.1.2.2. [¿Cómo funcionan?](#)

3.1.2.3. [¿Qué servicios prestan?](#)

3.1.2.4. [¿Quién trabaja en ellos?](#)

3.1.3. [Compromisos de calidad](#)

3.1.4. [La atención social primaria en cifras](#)

3.1.5. [Demandas y prestaciones concedidas](#)

3.1.6. [El Presupuesto](#)

3.2. [COORDINACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE LA ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA](#)

3.2.1. [Funciones y competencias](#)

3.2.2. [Contratos y convenios](#)

3.2.3. [Acciones formativas](#)

3.2.4. [Mejoras tecnológicas](#)

3.2.5. [Reuniones, jornadas, mesas coordinación](#)

3.2.6. [Fondo Documental](#)

3.3. [GESTION Y PRESTACIONES EN LA ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA](#)

3.3.1. [Introducción](#)

3.3.2. [Líneas estratégicas de intervención. Misión y objetivos](#)

3.3.3. [Visión](#)

3.3.4. [Programas y acciones preventivas](#)

3.3.5. [Reflexión/líneas futuras](#)

3.4. [PRESTACIONES ECONOMICAS Y TARJETAS FAMILIA](#)

3.4.1. [Introducción](#)

3.4.2. [Visión](#)

3.4.3. [Programa: prestaciones económicas y tarjeta familias](#)

3.4.4. [Acciones preventivas](#)

3.4.5. [Reflexiones/líneas futuras](#)

BLOQUE III. ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA

3.1. ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA EN MADRID

3.1.1. El contexto de la Atención Social primaria en Madrid

El Estado del Bienestar garantiza al conjunto de la ciudadanía unos niveles mínimos de cobertura de sus necesidades y les reconoce diversos derechos sociales.

Ese compromiso se concreta en el sistema de protección social de los Servicios Sociales, que de forma continuada se adapta a los distintos procesos de transformación que han modificado de manera notable la fisonomía y estructura de la sociedad madrileña (proceso de envejecimiento, reducción de la natalidad, incremento de la población extranjera...). Estas circunstancias han propiciado el desarrollo de nuevas políticas de integración e inclusión, así como de prestaciones y servicios que lleguen a un mayor número de personas que requieren apoyos para mantener su autonomía, así como la atención a situaciones de dependencia.

Los Servicios Sociales de Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid son el primer nivel de atención del sistema global de Servicios Sociales -del propio consistorio, la Comunidad de Madrid o la Administración Central- y pretenden garantizar la equidad social (proporcionar atención en función de las carencias individuales o familiares y potenciar los recursos personales) y responder a las necesidades sociales de la ciudadanía, sin distinción de sexo, raza, nacionalidad, religión o cualquier otra circunstancia particular o social. Actúan como motor de solidaridad e inclusión social y son un elemento fundamental del progreso y del bienestar de una sociedad.

Dirigidos a toda la población, mantienen un carácter generalista, si bien dedican una especial consideración a aquellos grupos que se encuentran en situaciones de mayor desprotección o vulnerabilidad por muy diversos motivos: edad, carencia de red de apoyo, falta de recursos, etc.

La [LEY 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid](#), establece que los servicios sociales tendrán por finalidad favorecer la integración social, la igualdad de oportunidades, la autonomía personal, la convivencia familiar, la participación y el bienestar social de todas las personas, familias y grupos, mediante una función promotora, preventiva, protectora y de atención frente a las necesidades sociales originadas por situaciones de vulnerabilidad, exclusión, desprotección, desamparo, dependencia, urgencia o emergencia social.

En la última década ya se habían incrementado las demandas a causa del envejecimiento de la población, las consecuencias de la larga crisis económica iniciada en 2008, el paulatino empobrecimiento de las clases medias y la intensificación de las desigualdades. Las personas atendidas desde los servicios sociales se hallaban en situación de vulnerabilidad. Las presentes consecuencias de la pandemia y la crisis económica las han dejado todavía más expuestas: personas mayores que viven solas y requieren apoyo en su atención, personas en situación de soledad no deseada, otras con dificultades de autonomía personal, con problemas de salud, familias con dificultades económicas o crisis familiares, etc.

3.1.2. Los Centros de Servicios Sociales



3.1.2.1. ¿Qué son?

Los Centros de Servicios Sociales constituyen el equipamiento básico de la Atención Social Primaria. Son el principal acceso al Sistema de Servicios Sociales y a las prestaciones profesionales, económicas y los servicios que dependen de las distintas Administraciones. Además, proporcionan asesoramiento y apoyo social, así como atención a situaciones de desprotección social. Otro de sus ámbitos de intervención se concreta en acciones de mejora en la comunidad en la que se ubican físicamente, favoreciendo la creación de redes de apoyo y participación.

La ciudad de Madrid dispone de una red de Atención Social Primaria compuesta por 40 [Centros de Servicios Sociales](#). En el año 2023 se han inaugurado tres nuevos Centros:

- El [Centro de Servicios Sociales Luz Casanova](#) en el distrito de San Blas Canillejas, que ha venido a sustituir al Centro de Servicios Sociales Pablo Casals, con un equipamiento mucho más amplio y adaptado a las nuevas necesidades que se requerían.
- El [Centro de Servicios Sociales María Echarri y Martínez](#) en el distrito de Villa de Vallecas, acercando los Servicios Sociales a los vecinos del barrio del Ensanche de Vallecas.
- El [Centro de Servicios Sociales Canal de Panamá](#) situado en el distrito de Ciudad Lineal, ha venido a sustituir al Centro de Servicios Sociales Santa Felicidad, con un equipamiento más amplio y adaptado a las nuevas necesidades del distrito.

Todos los distritos de la ciudad cuentan con al menos un Centro de Servicios Sociales. El distrito de Puente de Vallecas cuenta con cuatro, Carabanchel, Latina y Moncloa-Aravaca con tres, otros 10 distritos con dos centros cada uno (Centro, Ciudad Lineal, Fuencarral-El Pardo, Hortaleza, San Blas-Canillejas, Tetuán, Usera, Vicalvaro, Villaverde y Villa de Vallecas) y los 7 distritos restantes (Arganzuela, Barajas, Chamberí, Chamberí, Moratalaz, Retiro y Salamanca) con un centro en cada uno.

Con la red de Servicios Sociales se procura un equilibrio de dotaciones y servicios entre los 21 distritos garantizando la igualdad en las condiciones de acceso. Se pretende que estén en el entorno en el que los madrileños y madrileñas desarrollan su vida cotidiana para incidir en su accesibilidad y cercanía. Dependen de las Juntas de Distrito, pero las funciones y desarrollo de contenidos parten y se coordinan desde el Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad.

El Ayuntamiento de Madrid dispone de un Centro de Servicios Sociales por cada 83.504 habitantes.

3.1.2.2. ¿Cómo funcionan?

Horario de atención de los Centros de Servicios Sociales.

- De lunes a viernes de 9:00 h a 13:00 h y de 15:00 h a 19:00 h, con cita previa.

Acceso a través de cita previa

Se puede concertar una cita en el centro que corresponda según el domicilio (por teléfono o por correo electrónico) o con el sistema de Cita Previa de Línea Madrid:

- [Teléfono - Ayuntamiento de Madrid](#). Teléfono gratuito 010 o el 914 800 010 (desde fuera de Madrid)
- www.madrid.es/citaprevia
- [Redes sociales - Ayuntamiento de Madrid](#). [Oficinas de Atención a la Ciudadanía \(OAC\) - Ayuntamiento de Madrid](#)
- [App Madrid Móvil - Ayuntamiento de Madrid](#)
- [Chat en línea - Ayuntamiento de Madrid](#)

A quienes se acercan por primera vez a un Centro de Servicios Sociales se les proporciona una cita con una trabajadora o trabajador social. En la Unidad de Trabajo Social de Primera Atención se realiza una valoración inicial de las demandas y las necesidades de la persona y se le informa y orienta sobre las ayudas y servicios disponibles, así como los requisitos necesarios para acceder a ellos.

En el caso de que se considere necesaria una intervención y un seguimiento prolongado, se deriva a la Unidad de Trabajo Social de Zona del mismo centro. Allí se le asigna una trabajadora o trabajador social, que será el profesional de referencia de la persona o familia y el encargado de canalizar los apoyos que precise, asegurando la globalidad de las actuaciones y la adecuada aplicación de los recursos: realiza la valoración técnica de la situación planteada, el diseño de un programa de intervención social, la gestión de ayudas y servicios sociales, el seguimiento para asegurar la adecuación a las necesidades, así como acompañamiento social.

A raíz de la pandemia, se ha producido un avance al facilitar el acceso de la ciudadanía a los Servicios Sociales mediante canales adicionales de comunicación, al incorporar la atención telefónica especializada y el correo electrónico como métodos de comunicación entre los equipos de profesionales y la ciudadanía.

3.1.2.3. ¿Qué servicios prestan?

Los servicios que prestan son principalmente los siguientes:

- Información y orientación sobre Servicios Sociales y otros sistemas de protección social.
- Asesoramiento social.
- Apoyo social y seguimiento.
- Atención de situaciones de desprotección social.
- Gestión de servicios y ayudas sociales
- Trabajo social comunitario.

3.1.2.4. ¿Quién trabaja en ellos?

La red municipal de centros de servicios sociales cuenta con 1.021 profesionales, con equipos constituidos por personal directivo, profesionales del trabajo social, auxiliares de servicios sociales, personal administrativo y personal de oficios de servicios internos.

En cuanto a profesionales del trabajo social, son actualmente un total de 672 en ASP, lo que significa una ratio de uno/a para atender a 4.970 madrileños y madrileñas.

3.1.3. Compromisos de calidad

La Carta de Servicios de los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria

Madrid, una ciudad comprometida con la mejora de los Servicios Sociales.				
Datos de 2023				
40 centros de Servicios Sociales y 5 Centros Comunitarios.	Una red de atención formada por 1.021 profesionales.	451.883 personas atendidas.	13% de los habitantes de Madrid.	Valoración del servicio: 8,2 sobre 10

El compromiso municipal con la calidad y con la mejora continua de los servicios que prestan los Centros de Servicios Sociales de ASP está avalado a través de su Carta de Servicios, aprobada en 2010. El certificado UNE 93200 ha sido renovado en diciembre de 2023.

[Carta de Servicios de los Centros de Servicios Sociales - Atención Social Primaria](#)

Uno de los compromisos de la Carta es la realización, cada dos años, de un Estudio de Opinión entre las Personas Usuaras de Centros de Servicios Sociales. El último efectuado en 2023 muestra que la mayor parte de quienes acudieron a uno de ellos estaban satisfechos con los distintos aspectos relativos a la atención profesional facilitada.

Los resultados más relevantes (en una escala de valoración del 0 al 10) son los siguientes:

- 8,2 con la información recibida en cuanto a su utilidad y comprensibilidad
- 8,9 con la amabilidad del personal
- 8,5 con la profesionalidad
- 8,9 con el respeto a la intimidad y confidencialidad

La valoración de la influencia que ha tenido en su vida cotidiana la atención por profesionales de los servicios sociales también es positiva: el 59,6% afirmaba que había mejorado su autonomía e independencia, un 67% se sentía más acompañado/a y apoyado/a y el 68% creía que había sido beneficioso para su familia.

Como reflejo de esa valoración positiva el 89,2% aconsejaría a un familiar o a amistades acudir a ese centro en caso de necesitarlo.

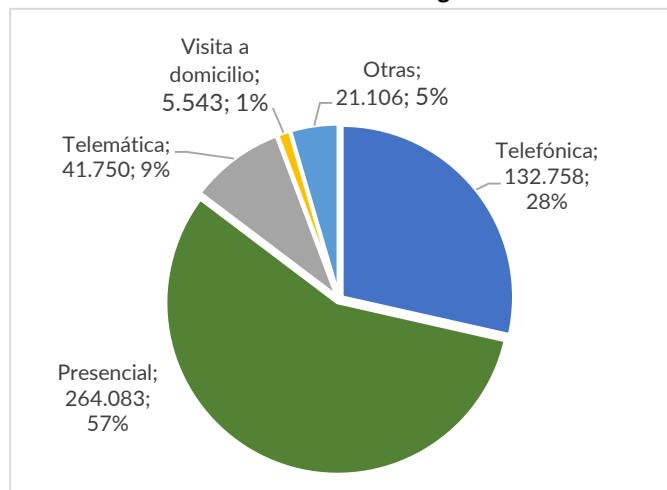
3.1.4. La atención social primaria en cifras

Personas atendidas

En el año 2023 se ha atendido a 451.883 personas con las que se han celebrado 465.240 entrevistas.

En relación con el año 2022, en el que se atendieron presencialmente el 47 % de las citas, en este año se ha reforzado la atención presencial, alcanzando un 57 % del total de entrevistas realizadas.

Gráfico 3.1.4.1. Entrevistas realizadas según modalidad 2023



De las 451.883 personas atendidas, 66.051, es decir, el 14,62% habían acudido por primera vez a los servicios sociales. Un dato que se mantiene estable respecto al año anterior.

Las personas que han acudido por primera vez a los Servicios Sociales de Atención Social Primaria en 2023 son una población mucho más joven que el

global de las personas atendidas.

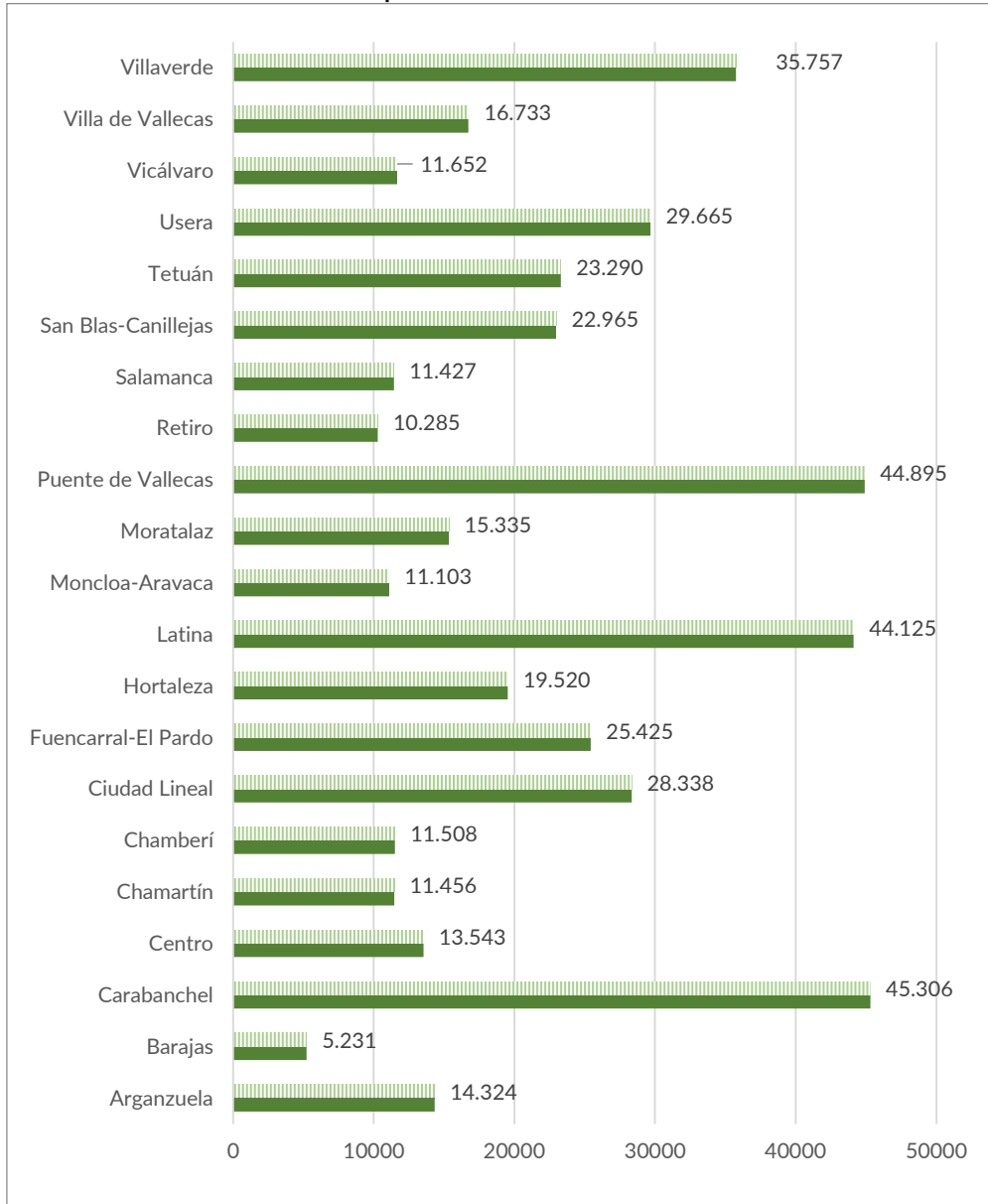
Fuente: Departamento de Coordinación y Programación de ASP, DGSSAD
Explotación estadística: CIVIS Data BI-CIVIS.

Al comparar el intervalo de edad de más de 65 años observamos que entre las personas nuevas representan el 30%, mientras que alcanzan el 48% del total de personas atendidas.

En 2023 también se observa una incorporación progresiva de los hombres como demandantes de atención social. Este año representan el 41% de las personas que han acudido por primera vez.

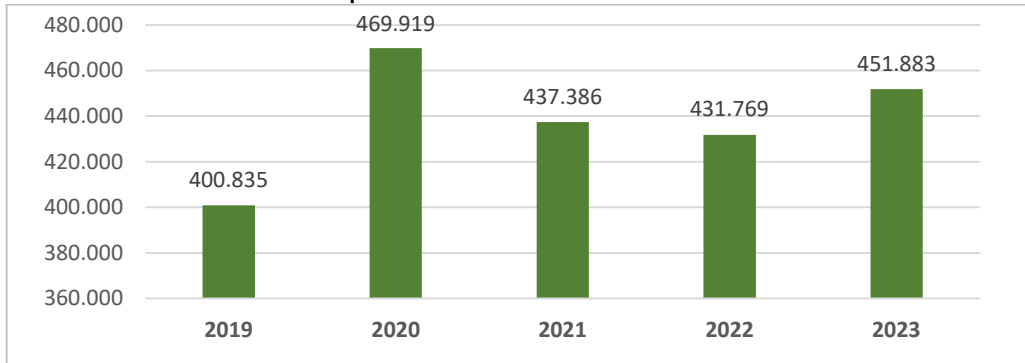
Los distritos en los que se ha atendido a mayor número de personas son Carabanchel, Puente de Vallecas y Latina. Los mismos que encabezaban este ranking el año anterior.

Gráfico 3.1.4.2. Personas atendidas por distritos 2023



Fuente: Departamento de Coordinación y Programación de ASP, DGSSAD
Explotación estadística: CIVIS Data BI-CIVIS.

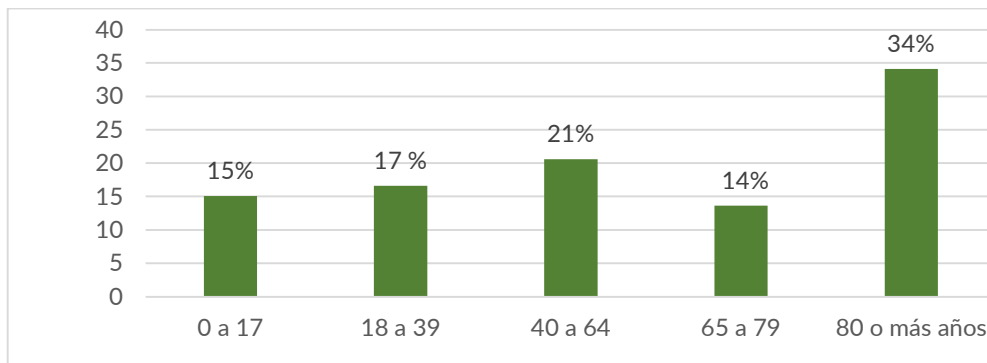
Como se puede observar, las cifras de atención siguen siendo superiores al periodo previo a la pandemia.

Gráfico 3.1.4.3. Evolución anual personas atendidas 2019-2023

Fuente: Departamento de Coordinación y Programación de ASP, DGSSAD
Explotación estadística: CIVIS Data BI-CIVIS.

Perfil de las personas usuarias

En el año 2023 la atención de los servicios sociales se ha continuado centrando en las personas mayores de 65 años (215.713), las cuales representan casi la mitad de las personas atendidas desde los Centros de Servicios Sociales (el 48%), principalmente con demandas relativas a la dependencia, la ayuda a domicilio y la teleasistencia. Es significativo el porcentaje de personas mayores de 80 años atendidas (154.208) que alcanzan el 34 % del total.

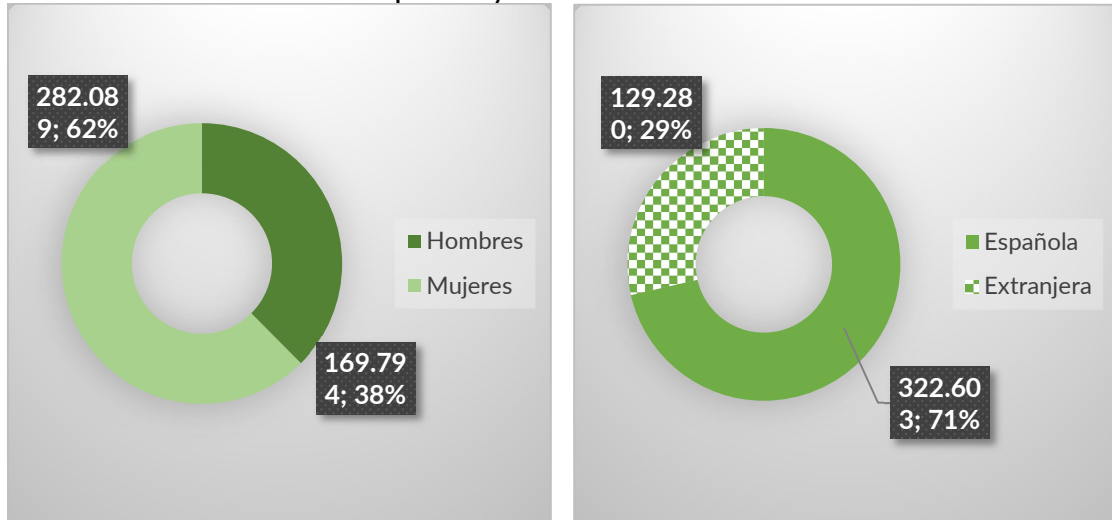
Gráfico 3.1.4.4. Personas atendidas por tramos de edad 2023

Fuente:
Departamento de Coordinación y Programación de ASP, DGSSAD
Explotación estadística: CIVIS Data BI-CIVIS.

En los últimos años se ha modificado el perfil de quienes acuden a servicios sociales: crece la presencia de personas más jóvenes y familias monoparentales.

El porcentaje por sexos se mantiene en estos tres últimos años, y dos de cada tres personas atendidas son mujeres (el 62%), indicador que puede reflejar la mayor vulnerabilidad que acumulan las mujeres, en especial las más jóvenes y que tienen menores a cargo.

Gráfico. 3.1.4.5. Personas atendidas por sexo y nacionalidad 2023



Fuente: Departamento de Coordinación y Programación de ASP, DGSSAD
Explotación estadística: CIVIS Data BI-CIVIS.

Tasa de cobertura

La tasa de cobertura de la Atención Social Primaria (la relación entre la población atendida y la población total) ha sido en 2023 de 13%. Las personas atendidas han sido 451.883.

Población extranjera atendida

- 129.280 en números absolutos, lo que supone un 28,6% de total de personas atendidas por los Servicios Sociales de Atención Social Primaria.
- Las personas con nacionalidad extranjera representan el 17,1 % de la población residente en Madrid a 1 de enero de 202, este porcentaje ha crecido en el último año un 8,5%.

3.1.5. Demandas y prestaciones concedidas

Las demandas por parte de personas usuarias han sido 99.406. Las tres principales durante el año 2023 continúan siendo las mismas que en 2022: Dependencia (19%); Servicio de Ayuda a Domicilio Mayores (16%) y Ayuda Económica Alimentos / Tarjeta Familias (11%).

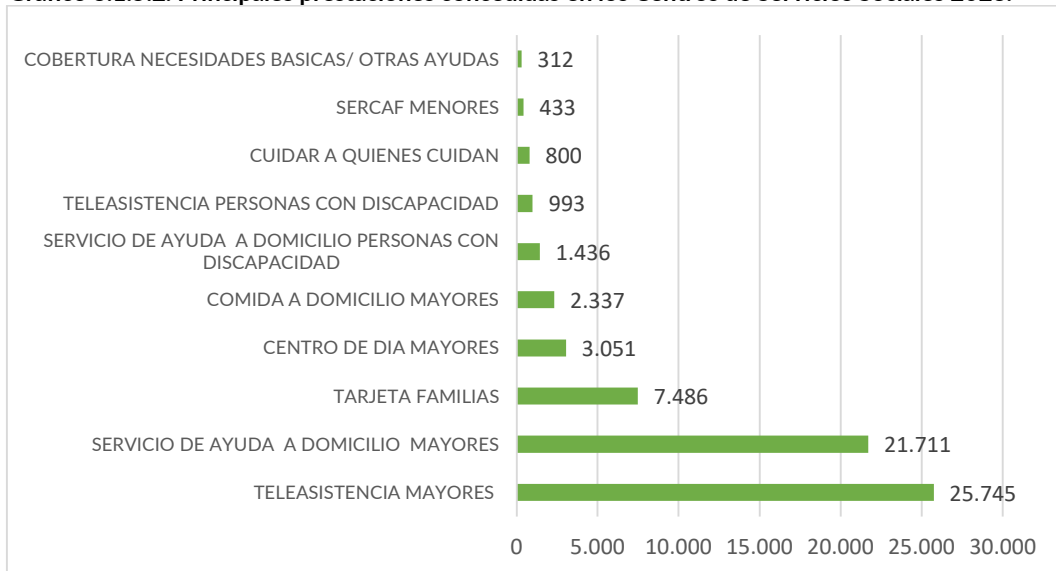
Gráfico. 3.1.5.1 Principales demandas realizadas en los Centros de Servicios Sociales. 2023



Fuente: Dpto. de Coordinación y Programación de ASP, DGSSAD.
Explotación estadística: CIVIS Data BI-CIVIS.

El número de prestaciones que se han concedido en 2023 asciende a 66.398, destacando Teleasistencia para personas mayores (39%); el Servicio de Ayuda a Domicilio para personas mayores (33%) y la tarjeta familias que supone el 11% del total de las concesiones.

Gráfico 3.1.5.2. Principales prestaciones concedidas en los Centros de Servicios Sociales 2023.



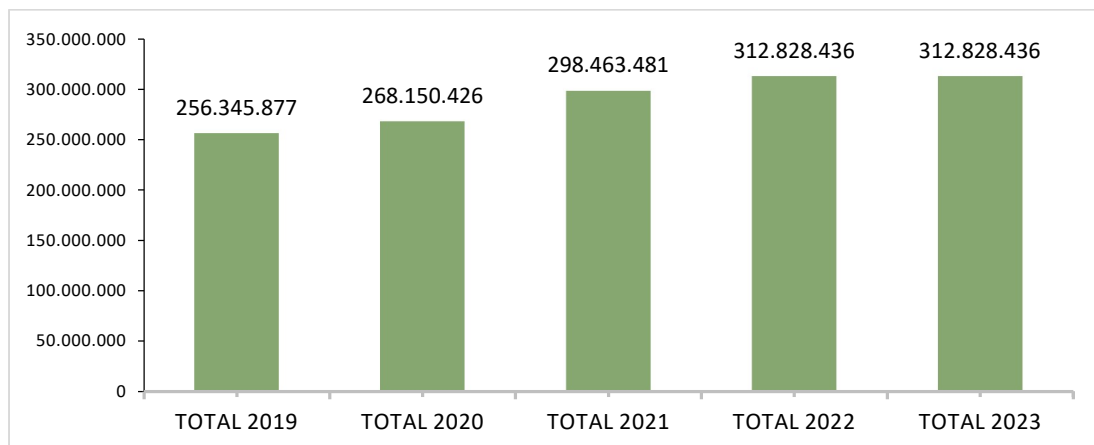
Fuente: Departamento de Coordinación y Programación de ASP, DGSSAD
Explotación estadística: CIVIS Data BI-CIVIS.

3.1.6. El presupuesto

El presupuesto del año 2022 se prorrogó en 2023. En 2023 el presupuesto en Atención Social Primaria ha sido de 312.828.436 euros distribuidos en tres programas:

- Familia e infancia: 20.292.884 euros (6%)
- Personas mayores y servicios sociales: 212.307.252 euros (68%)
- Integración comunitaria y emergencia social: 80.228.300 euros (26%)

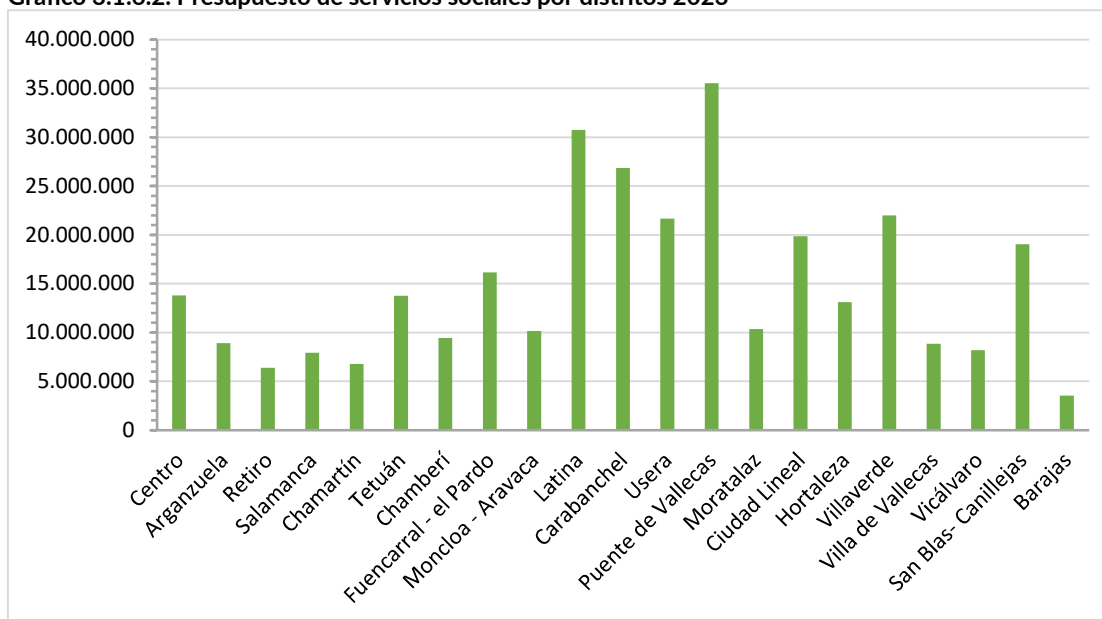
Gráfico 3.1.6.1. Evolución del presupuesto de servicios sociales 2019-2023



Fuente: Departamento de Programación y Gestión de ASP, DGSSAD

El programa destinado a personas mayores y servicios sociales concentra la mayor parte del presupuesto.

Gráfico 3.1.6.2. Presupuesto de servicios sociales por distritos 2023



Fuente: Departamento de Coordinación y Gestión de ASP, DGSSAD

Seis distritos reciben el 50% del presupuesto: Puente de Vallecas, Villaverde, Usera, Carabanchel, Ciudad Lineal y Latina.

La concentración de recursos económicos en algunos distritos se debe tanto a que se encuentran entre los que albergan a un mayor número de habitantes como a que el perfil de su población (número de inmigrantes, mayores, edad promedio, renta disponible per cápita, tasa de paro, nivel de estudios, porcentaje de menores extranjeros en las aulas, etc.) les hace demandar atención social en mayor medida y, por lo tanto, se atiende a más personas.

3.2. COORDINACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE LA ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA

3.2.1. Funciones y competencias

Las actuaciones desarrolladas por este departamento vienen amparadas por el [Acuerdo de 29 de junio de 2023 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid](#) por el que se establece la organización y competencias del AG de Políticas Sociales, Familia e Igualdad, y en concreto de la DG de Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad, a la cual queda adscrito dicho departamento.

El Departamento de Coordinación y Programación de la Atención Social Primaria realiza funciones relacionadas con la coordinación de la red de atención social en los 21 distritos en cuanto a la organización y funcionamiento, así como la recepción y respuesta a las incidencias que son comunicadas. Así mismo, se desarrollan los protocolos e instrucciones para su implementación en la atención social. Además, se efectúa el seguimiento y evaluación de la atención con el objeto de garantizar la coherencia y homogeneidad de las actuaciones en toda la red.

3.2.2. Contratos y convenios

3.2.2.1. Proyecto Supervisión para profesionales de los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria

El Proyecto de Supervisión tiene como objetivo la mejora de las competencias y el autocuidado de los equipos profesionales con el fin de prevenir situaciones de insatisfacción laboral por desgaste, ansiedad o estrés derivadas de su experiencia en la práctica cotidiana.

Programa/ Recurso/ Actuación		Proyecto de Supervisión para Profesionales de los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria.	
Población a la que se dirige:		Profesionales de la Red de Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria	
Objetivo		Proporcionar la prestación de apoyo técnico para la mejora de sus competencias, habilidades y autocuidado profesional.	
Número total de personas usuarias en 2023		242	Definición de personas usuarias Profesionales de los servicios sociales.
Número de personas únicas usuarias en 2023		242	
Tasa de cobertura	36%		
Presupuesto en 2023	170.478,59 €	% ejecutado	100%
Principales indicadores de procesos (1 o 2)		N.º de profesionales que han recibido apoyo de Supervisión: 242	
Principales indicadores de resultados (1 o 2)		Porcentaje de profesionales mujeres atendidas: 90,5%	

3.2.2.2. Programa de acogida del personal de nueva incorporación a la red de centros de servicios sociales de atención social primaria del Ayuntamiento de Madrid.

En Septiembre 2023 se ha puesto en marcha, en el marco de un contrato de prestación de servicios, el programa de acogida del personal de nueva incorporación a la red de centros de servicios sociales de ASP, como una herramienta flexible, dinámica y práctica que definirá, en primer lugar, el protocolo a seguir en el acogimiento del personal de nueva incorporación a los centros, y que sistematizará, en segundo lugar, la información fundamental sobre la organización y sobre el puesto de trabajo concreto para el que se contrata a la nueva persona empleada.

En el último cuatrimestre del 2023 se han desarrollado las acciones pertinentes para la elaboración del diagnóstico de la situación de partida, detallando tanto las áreas críticas detectadas como las propuestas de mejora a implementar.

Programa/ Recurso/Actuación		Programa de acogida del personal de nueva incorporación a la red de Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid	
Población a la que se dirige:		Profesionales de la Red de Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria	
Objetivo		Elaborar un Programa de Acogida del personal de nueva incorporación a la red de Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria de la ciudad de Madrid.	
Número de personas usuarias en 2023 (total)	456	Definición de personas usuarias	Profesionales de los servicios sociales.
Presupuesto en 2023	10.229,54 €	% ejecutado	100%
Principales indicadores de procesos		Número de sesiones de difusión Número de reuniones con los distritos Número de sesiones grupales Número de cuestionarios cumplimentados.	
Principales indicadores de resultados		Elaboración del diagnóstico de partida.	

3.2.2.3. Servicio de Orientación Jurídica Generalista (SOJ)

El Servicio de Orientación Jurídica (SOJ) tiene como finalidad asesorar en materia jurídica a las personas usuarias de los servicios sociales y a las personas socias de los Centros Municipales de Mayores del Ayuntamiento de Madrid. Ofrece información y apoyo en la tramitación de la justicia gratuita.

El SOJ se presta con carácter semanal en los Centros de Servicios Sociales. El acceso se realiza mediante cita previa solicitada por propia iniciativa o por derivación de los/las profesionales de referencia.

Los letrados también realizan orientación y redacción de escritos en materia de prestaciones que competen a otras administraciones, en las que no sea preceptiva la asistencia letrada.

Programa/ Recurso/Actuación		Servicio de Orientación Jurídica Generalista (SOJ)	
Población a la que se dirige:		Personas usuarias de los servicios sociales y personas socias de los Centros Municipales de Mayores del Ayuntamiento de Madrid.	
Objetivo		Facilitar un servicio de orientación jurídica generalista a personas usuarias de los servicios sociales.	
Número total de personas usuarias en 2023	11.670	Definición de personas usuarias	Personas atendidas en 2023
Número de personas únicas usuarias en 2023	11.670		
Tasa de cobertura	N.º de usuarios SOJ 2023 respecto al n.º de personas atendidas en los Servicios Sociales de Atención Social Primaria en 2023 = 2,29 %		
Presupuesto en 2023	241.993,90 euros	% ejecutado	220.467,49 euros. 91,10 %
Recurso web	Servicio de Orientación Jurídica en los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid - Gestiones y Trámites		Redes sociales
Principales indicadores de procesos (1 o 2)		<ul style="list-style-type: none"> Número de personas que han sido orientadas a solicitar justicia gratuita: 2.685 Porcentaje de mujeres atendidas: 68% 	
Principales indicadores de resultados (1 o 2)		- Grado de satisfacción con el servicio: 8,5 sobre 10.	

3.2.2.4. Oficinas de Información de Prestaciones (OIP)

Las Oficinas de Información de Prestaciones (O.I.P.) son un servicio municipal que desarrolla tareas de información, orientación y acompañamiento vinculados a la tramitación del Ingreso Mínimo Vital y otras prestaciones y ayudas sociales no municipales a través de cuatro oficinas en el municipio de Madrid, mediante un contrato de servicios.

Es un servicio dirigido a la población en general y se puede acceder al mismo, acudiendo directamente a las oficinas o mediante cita previa. Estas oficinas dan cobertura a los 21 distritos de la ciudad. La atención no está territorializada, siendo de libre elección la asistencia a una u otra.

La atención se presta en horario de lunes a viernes de 10:00 a 14:00 horas y de 16:00 a 19:00 horas y los sábados de 10:00 a 14:00, excepto festivos.

En cuanto al perfil de la población atendida es el siguiente: mujeres (71,48 %), de nacionalidad española (68,81 %), con edades comprendidas entre los 35 y 49 años (34,14%).

Es importante destacar que el 71,7% de las atenciones realizadas en las oficinas ha sido de carácter presencial, frente al 28,3 % de las atenciones telefónicas.

Programa/ Recurso/ Actuación		Oficinas de Información de Prestaciones (OIP)			
Población a la que se dirige:		Servicio dirigido a la población en general.			
Objetivo		Ofrecer información, asesoramiento y apoyo en la tramitación online del Ingreso Mínimo Vital y de otras prestaciones y ayudas sociales no municipales.			
Número total de personas usuarias en 2023		38.377		Definición de personas usuarias	Personas atendidas en 2023.
Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2023		22.130			
Tasa de cobertura		No procede			
Presupuesto en 2023		1.045.036,04 euros		% ejecutado	100 %
Recurso web	Oficinas de Información de Prestaciones.		Redes sociales		
Principales indicadores de procesos (1 o 2)			<ul style="list-style-type: none">N.º de oficinas abiertas: 4N.º de atenciones realizadas: 52.389		
Principales indicadores de resultados (1 o 2)			Grado de satisfacción con el servicio: 4,97 sobre 5.		

3.2.2.5. Convenio comedor escolar

El servicio de comedor escolar es un servicio complementario de los centros educativos que atiende la necesidad básica de alimentación y contribuye a la garantía del derecho a la educación.

La Comunidad de Madrid regula mediante normativa propia el precio general del menú escolar para centros educativos y escuelas infantiles, así como la posibilidad de que menores que reúnan determinados requisitos, obtengan una reducción de este precio. El Ayuntamiento de Madrid, a través de este convenio complementa la aportación de la Comunidad de Madrid de tal forma que los y las menores

propuestos por los servicios sociales tengan una bonificación del 100% del precio de comedor.

<i>Programa/ Recurso/ Actuación</i>		Convenio de colaboración entre la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid por el que se regula la aportación económica del Ayuntamiento de Madrid referido a los comedores escolares	
Población a la que se dirige:		Menores cuyas familias no dispongan de suficientes recursos económicos para abonar el importe del comedor escolar y se encuentren inmersos en procesos de intervención social.	
Objetivo		Prevenir situaciones de exclusión y riesgo de menores en situación de vulnerabilidad socioeconómica, garantizando una alimentación adecuada y favoreciendo la asistencia a sus centros educativos.	
Número de menores en 2023 (enero-junio)	13.737	Definición de personas Usuarías.	Menores con ayuda de servicios sociales para comedor.
Tasa de cobertura		N.º de menores en el Convenio 2023 respecto al n.º de menores atendidos en los Servicios Sociales de Atención Social Primaria en 2023 = 28,88%	
Presupuesto en 2023 (enero-junio)		4.100.012 €	% ejecutado 97,69%

3.2.2.6. Convenio Interadministrativo entre la Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Familia, Juventud y Política social, y el Ayuntamiento de Madrid para la concesión de ayudas de emergencia a familias en situación de vulnerabilidad por el impacto del COVID

En el año 2023 se ha continuado con el Convenio Interadministrativo entre la Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Familia, Juventud y Política social, y el Ayuntamiento de Madrid para la concesión de ayudas de emergencia a familias en situación de vulnerabilidad por el impacto del COVID. Este convenio está financiado en el marco del Eje REACT UE del Programa Operativo FSE Comunidad de Madrid 2014- 2020, como parte de la respuesta de la Unión Europea a la pandemia de COVID-19.

La aportación económica de la Comunidad de Madrid al Ayuntamiento de Madrid para la financiación de estas ayudas ha sido de ocho millones de euros.

3.2.2.7. Convenio de colaboración entre la Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, y el Ayuntamiento de Madrid para el desarrollo de la Atención Social Primaria y otros programas por los Servicios Sociales de las entidades locales para el año 2023

El objeto del presente Convenio es regular la cooperación entre las partes firmantes en los siguientes ámbitos:

1. La gestión de los Servicios Sociales en el nivel de la Atención Social Primaria y de las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid orientadas a fomentar la autonomía, prevenir la dependencia, promocionar la convivencia y la protección de la infancia, la inserción social y la calidad de vida de las personas, familias y grupos, con especial atención a las situaciones de urgencia y emergencia social.

2. La promoción de los proyectos dentro del Programa de Protección a la Familia y Atención a la Pobreza Infantil.
3. El desarrollo de las competencias atribuidas a la Administración Local en la normativa sectorial de servicios sociales o que le sean atribuidas por disposición legal o reglamentaria.
4. El fomento de la participación ciudadana, promoción del asociacionismo, del voluntariado y de otras formas de ayuda mutua, en la prevención y resolución de los problemas sociales en el ámbito local.

La aportación económica de la Comunidad de Madrid al Ayuntamiento de Madrid para la financiación de este convenio ha sido de 2.212.256,94 euros.

3.2.3. Acciones formativas

En el año 2023 se ha implementado un contrato para la impartición de actividades formativas habilitantes para desarrollar las funciones de Dirección de Centro de Servicios Sociales. Se ha incrementado la capacitación profesional las y los directores de Centros de Servicios Sociales y las y los directores de Centros de Personas Mayores. En este año se han desarrollado dos ediciones.

Acciones Formativas por título	Nº HORAS	ASISTENTES
Trabajo social comunitario en la Atención Social Primaria	21	16
Calidad y atención a la ciudadanía. Técnicas para la resolución presencial de conflictos.	11	15
Creación y desarrollo de técnicas de intervención grupal en atención social primaria.	21	15
La relación de ayuda en la intervención social de los Centros de Servicios Sociales de atención primaria.	21	17
Técnicas de autocuidado para profesionales de la intervención social en atención social primaria.	21	16
Gestión de resultados en servicios sociales.	21	19
Aplicación Datawarehouse en el entorno de atención social primaria (BI CIVIS).	15	20
Aplicación CIVIS. Módulo técnico	15	19
Aplicación CIVIS. Módulo administrativo	15	19
Organización de los Centros de Servicios Sociales en la Aplicación CIVIS	6	19
Aplicación DATAWAREHOUSE en el entorno de Atención Social Primaria (BI CIVIS)	15	19
Dirección de Centros de Servicios Sociales (1ª edición)	240	19
Dirección de Centros de Servicios Sociales (2ª edición)	240	19

Además, durante el año 2023 se han desarrollado once cursos dentro del Plan de Formación del Ayuntamiento de Madrid, encaminados a dar formación a los diferentes perfiles profesionales que desarrollan su trabajo en los centros de servicios sociales de los distritos.

Durante la formación impartida en 2023 han participado 232 profesionales con una duración total de los cursos de 662 horas.

Asimismo, la red de Servicios Sociales de Atención Social Primaria ha sido espacio de prácticas académicas para estudiantes universitarios de Trabajo Social, quienes han podido desarrollar competencias profesionales en un ámbito real de trabajo.

3.2.4. Mejoras tecnológicas

Durante el año 2023 se han realizado propuestas de mejora en la aplicación CIVIS. Entre ellas hay que destacar la petición de bajas automáticas tanto de Primera Atención como de Historias Sociales. También se han realizado nuevos desarrollos en Power BI para la gestión de datos.

Durante el año 2023 se continúa trabajando con la Dirección General de Transparencia y Calidad del Ayuntamiento de Madrid en el seguimiento y actualización del proyecto de Visualización de Datos de Atención Social iniciado en el año 2022, en el que se muestra la información publicada relativa a la actividad de los Centros de Servicios Sociales a través de unos gráficos que reflejan la evolución en el tiempo de los datos, así como su descripción de forma georreferenciada. [Visualizaciones Servicios Sociales de Atención Social Primaria](#)



En el [Portal Transparencia](#) del Ayuntamiento de Madrid y [Datos Abiertos](#) se publican conjuntos de datos referidos a la atención en los Centros de Servicios Sociales.

3.2.5. Reuniones, jornadas, mesas coordinación.

El Departamento participa en foros, así como en la elaboración, actualización y colaboración en el desarrollo de Protocolos de coordinación y grupos de trabajo (Historia Social Única, Personas Sin Hogar, Campaña de frío, Protocolo Red Violencia Genero/ASP, Protocolo Diógenes, Guía prevención del Maltrato a Mayores, Mesa de Juventud, Mesa de Alojamiento Alternativo, Plan de Ciudades Amigables, Plan de Infancia, Proyecto CINTRAS), Foro de Adicciones, Comisión de Inclusión social y trabajo comunitario en el marco del Convenio del Área de Gobierno con Madrid Salud.

3.2.6. Fondo Documental

El Área de Servicios Sociales cuenta desde su creación, año 1986 con un Fondo Documental especializado en temas de bienestar y atención social, que sirve de apoyo al trabajo técnico desarrollado por el personal del Área.

La prestación de este servicio conlleva tres tipos de actividades:

- a. Selección, adquisición y análisis documental de libros, publicaciones periódicas, artículos de revistas, legislación y otros documentos.

- b. Atención a las consultas requeridas por los profesionales del Área de Políticas Sociales, Familia e Igualdad.
- c. Difusión de la información mediante el envío de boletines informativos.

3.3. GESTION Y PRESTACIONES EN LA ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA

3.3.1. Introducción

Dentro de las competencias de la D.G de Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad, en materia de asesoramiento y gestión de la exclusión socio residencial, el Departamento de Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria (SAER) se configura como servicio integrador que ofrece asesoramiento y atención especializada a personas residentes en la ciudad de Madrid que se encuentran ante situaciones de riesgo de pérdida de vivienda habitual. Prestando especial atención a las personas o unidades familiares vulnerables que se encuentran en situaciones de riesgo o desprotección social, y promoviendo, cuando proceda, la gestión de alternativas residenciales a través de la prestación de alojamiento alternativo temporal. Siempre en coordinación con los 21 distritos municipales a los que ofrece apoyo técnico. Este Departamento participará cuando proceda, en el análisis de las situaciones de exclusión socio-residencial en el municipio de Madrid. Desarrolla su atención a través de dos unidades: Unidad de Intermediación y Unidad de Prestación de alojamiento alternativo, ambas cuentan con el soporte de la Unidad Administrativa del Departamento.

El objetivo fundamental es prevenir la exclusión socio-residencial de las tipologías 3, 6, 7, 8 y 9 de la escala ETHOS⁵, contribuyendo así al descenso de la tasa de población en riesgo de pobreza o exclusión social en la ciudad de Madrid.

3.3.2. Líneas estratégicas de intervención. Misión y objetivos

Son seis líneas estratégicas de intervención en estrecha coordinación con la red de servicios sociales municipales, colaborando con organismos judiciales y otras instituciones:

1. Intermediación social extrajudicial. Esta línea 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, cuyo propietario es un gran tenedor. En 2023 se ha intervenido sobre 2.730 casos de familias en riesgo o exclusión socio residencial, cuya atención ha logrado 1.127 acuerdos.
2. Gestión de la Prestación de Alojamiento Alternativo (PAA) dirigida a la población de la ciudad de Madrid en situación de exclusión socio-residencial por pérdida de vivienda habitual, ofrece una oferta diversificada de servicios y programas. Se evalúa la situación socioeconómica y las principales redes sociofamiliares de las

⁵ Tipologías 3, 6, 7, 8, 9 y 10 de los epígrafes B "sin vivienda" y C "vivienda insegura" de la escala ETHOS, instrumento asumido como referente para la valoración y clasificación de las modalidades de exclusión socio-residencial en el Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre «El problema de las personas sin hogar» (2012/C 24/07)".

personas y familias solicitantes, si finalmente existe un diagnóstico profesional de vulnerabilidad se procede a la derivación al servicio o programa que mejor responda a las necesidades socio residenciales detectadas. Durante el año 2023 han accedido a los servicios y programas de la red de PAA de nuestro Departamento un total de 1.373 personas, de las que 964 eran personas adultas (500 hombres y 464 mujeres) y 409 menores (212 niños y 197 niñas).

3. Atención a requerimientos de Juzgados y otras instituciones, fundamentalmente Juzgados de Primera Instancia o Instrucción, Defensor del Pueblo y Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de Naciones Unidas (CDESC). Para responder a las solicitudes se elaboran los informes requeridos valorando las situaciones de vulnerabilidad de las personas o familias involucradas en procesos de desahucios, con el objetivo de evitar situaciones de desprotección social. Desde el Departamento se han atendido 1.562 peticiones, siendo 1.456 procedentes de los Juzgados, la gran mayoría se han derivado a los distritos correspondientes para la elaboración de los informes requeridos, en los casos de ocupaciones o impagos de alquiler, o bien, se han contestado directamente, en los casos de ejecuciones hipotecarias, para los que se han elaborado 135 informes y 169 notas informativas, 4 para el CDESC y 10 para el Defensor del Pueblo, etc.
4. Apoyo técnico a los servicios sociales de los 21 distritos. Esta línea de acción implica una actividad específica desde el equipo de profesionales y complementaria a las tres anteriores. Asesora y coordina la intervención a realizar en los centros de servicios sociales municipales para la atención diaria de personas o familias que precisen intermediación social e información legal para su procedimiento, gestión de PAA o dar respuesta a los requerimientos de Juzgados e instituciones en casos de pérdida de vivienda de familias vulnerables.
5. Habiéndose aprobado la Ley 12/2023 por el derecho a la vivienda, el 24 de mayo de 2023, desde el Departamento de Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria, se elaboró un procedimiento común a los 21 distritos, cuyo objetivo es canalizar las peticiones de grandes tenedores, (propietarios de diez viviendas o más), que según la ley (artículo 439, apartados 6 y 7), deben solicitar un documento acreditativo de vulnerabilidad económica, previo a la presentación de la demanda, siguiendo los parámetros objetivos expresados en el nuevo apartado 6 y 7 del artículo 441 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, según la redacción dada por la disposición final quinta de la LDV, y aplicados por los servicios sociales municipales a la hora de informar si existe o no dicha vulnerabilidad en los casos para los que se prevén dichos criterios.

Asimismo, desde el Departamento se trabajó en la creación de los documentos acreditativos de vulnerabilidad económica y en el procedimiento, así como en la documentación complementaria: autorización de consentimiento y declaración responsable de los ingresos económicos mensuales de la unidad familiar.

Siguiendo el procedimiento estipulado, desde el Departamento se contestan los casos de procedimientos hipotecarios, casos en los que la propiedad es SAREB, y aquellos que son de titularidad municipal. Desde la aprobación de la Ley 12/2023 se han recibido 308 peticiones de grandes tenedores relacionadas con los procedimientos mencionados.



Y desde los distritos se dará contestación a las demás peticiones relacionadas con impagos de arrendamiento, expiración fin de contrato y ocupaciones. Desde el Departamento de Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria, se han recibido 856 peticiones de documentos acreditativos de vulnerabilidad económica que correspondían a los 21 distritos, de las cuales, 723 corresponden a impagos de arrendamiento/expiración fin de contrato y 131 a ocupaciones.

6. En enero de 2023 el Ayuntamiento de Madrid, a través del Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social (actual Área de Gobierno Políticas Sociales, Familia e Igualdad), firmó un convenio interadministrativo con la Comunidad de Madrid con el objetivo de ofrecer un servicio de comedor, destinado a personas y familias usuarias de los servicios sociales municipales, en situación de vulnerabilidad social. Dicho convenio ha sido prorrogado hasta diciembre de 2024.

Corresponde al Departamento de Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria, la gestión y seguimiento de este convenio, que tiene por objeto poner a disposición de los servicios sociales municipales del Ayuntamiento de Madrid, 450 plazas, siendo una alternativa temporal mientras la persona o familia beneficiaria accede a la Tarjeta Familia o prestación económica.

El acceso a la plaza supone para cada una de las personas beneficiarias el servicio de desayuno, comida y cena de lunes a domingo. La comida es elaborada en las cocinas del propio comedor y dispone de menús adaptados para personas celiacas, bajo en sal, diabetes y menús para población musulmana.

Desde el inicio un total de 1.990 personas han sido beneficiarias de este servicio, 805 mujeres adultas, 676 hombres, 256 niñas y 253 niños. Un total de 1.874 derivaciones se han realizado desde los 21 distritos, 91 desde SAMUR SOCIAL, y 72 desde ATAAS.

Actualmente existe lista de espera, y semanalmente se actualizan las plazas ofreciendo la oportunidad de acceso a aquellas unidades familiares que se encuentran en esta situación, priorizando siempre a unidades familiares con menores.

Tabla 3.3.2.1 Número de actuaciones realizadas en 2023 según líneas de intervención⁶

INTERMEDIACIÓN SOCIAL EN CASOS DE RIESGO DE PÉRDIDA DE VIVIENDA: Casos abiertos, tramitándose y cierres de expedientes del 2023 o reactivados de años anteriores	2.730
NÚMERO DE CASOS DE INTERMEDIACIÓN RESUELTOS PARA EVITAR LA PÉRDIDA DE VIVIENDA O CON SOLUCIÓN HABITACIONAL ALTERNATIVA	1.127
GESTIÓN ALOJAMIENTOS ALTERNATIVOS: Personas con valoración de vulnerabilidad en SAER o ASP que han sido atendidas en recursos de la Prestación de Alojamiento Alternativo (PAA) con acompañamiento social e intervención durante su estancia en caso de alojamiento.	1.373
ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE JUZGADOS Y OTRAS INSTITUCIONES (Defensor del Pueblo, CDESC, etc.)	1.562
PETICIONES LEY DE DERECHO A LA VIVIENDA	1.164
DERIVACIONES REALIZADAS AL SERVICIO DE COMEDOR	2.027

A través del Portal de Transparencia se actualizan datos trimestralmente de las cuatro primeras [Emergencia residencial - Portal de transparencia del Ayuntamiento de Madrid](#)

3.3.3. Visión

El Departamento de Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria se ha configurado como un departamento de referencia para la atención a personas que puedan encontrarse en situación vulnerabilidad social por perder su vivienda habitual, y su objetivo es continuar su trabajo favoreciendo un modelo de intervención preventivo, diseñando programas que se adapten a los perfiles actuales de población, teniendo en cuenta las circunstancias socioeconómicas, y ofreciendo su apoyo técnico a los 21 distritos, aportando su experiencia en el análisis sobre las situaciones existentes de exclusión socio residencial y sus causas, a través de espacios de coordinación que favorezcan el desarrollo de nuevos modelos de atención.

Participar en el análisis de las situaciones de exclusión socio residencial en el municipio de Madrid e impulsar nuevos recursos de alojamiento supondrán nuevos retos.

3.3.4. Programas y acciones preventivas:

▪ INTERMEDIACIÓN SOCIAL PREVENTIVA ANTE EL RIESGO INMINENTE DE PÉRDIDA DE VIVIENDA

La intermediación social extrajudicial parte de un análisis de las alternativas de acción existentes ante un caso inminente de desahucio y/o prevención de este. Para ello se evalúa la situación socioeconómica de cada persona integrante de la familia endeudada y se promueve si es posible la negociación con la propiedad a través de acuerdos entre las partes implicadas. A veces, un aplazamiento temporal del desahucio puede ser la oportunidad para que mejore la situación económica pudiendo luego hacer frente a los pagos; y en otras situaciones, la propiedad valora la reestructuración de la deuda o el acceso a alquiler asequible.

⁶ El apoyo técnico a los servicios sociales de los 21 distritos es una línea estratégica que integra las cinco tipologías de intervención reflejadas en la tabla, aunque con metodología y protocolos de actuación específicos en coordinación con los equipos profesionales implicados y por ello supone un ámbito de acción diferenciado.

Programa/ Recurso/Actuación		INTERMEDIACIÓN SOCIAL PREVENTIVA ANTE EL RIESGO INMINENTE DE PÉRDIDA DE VIVIENDA	
Población a la que se dirige:	Personas vulnerables en riesgo de pérdida de vivienda		
Objetivo	Prestar acompañamiento de carácter social que permita realizar todas las acciones necesarias para conservar la vivienda o favorecer una alternativa generada desde el alojamiento actual		
Número de familias en 2023 (total)	2.730	Definición de personas usuarias	Personas y familias vulnerables, residentes en la ciudad de Madrid en situación de exclusión residencial
Número de familias en 2023 (únicas)	2.730		
Tasa de cobertura	TASA DE COBERTURA: 100%		
Recurso web	Servicio de Asesoramiento a la Emergencia Residencial		
Indicador de procesos	N.º Casos Intermediación social en riesgo de pérdida de vivienda	2.730	
Indicador de resultados	N.º Acuerdos alcanzados para evitar la pérdida de vivienda o con solución habitacional alternativa	1.127	

Por distintos motivos de atención y en función de la labor realizada, 2.730 son los casos con los que se ha trabajado a lo largo de 2023.

La tasa de cobertura muestra la relación porcentual entre las personas que han sido derivadas por los servicios sociales de los distritos y las que han solicitado cita con el Servicio de asesoramiento a la emergencia residencial y aquellas a las que se ha prestado dicho servicio de asesoramiento, acompañamiento, mediación y búsqueda de soluciones ante la potencial pérdida de la vivienda.

Se considera necesario subrayar el trabajo realizado en el Departamento en lo referente a los alquileres asequibles, ya que, independientemente del motivo de atención por el que se dio de alta el caso, para muchos de ellos se diseña una propuesta de actuación que se trabaja en forma de seguimiento de alquiler. En 2023, 423 alquileres asequibles firmados requieren un seguimiento por diferentes motivos.

Los 1.127 acuerdos o soluciones alcanzados para evitar la pérdida de vivienda incluyen la firma de alquileres asequibles, expedientes con resolución a PAA, aplazamientos del lanzamiento de la vivienda, acuerdos que incluyen el Código de Buenas Prácticas, la reestructuración o la condonación de la deuda.

▪ GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE ALOJAMIENTO ALTERNATIVO (PAA)

La Prestación de Alojamiento Alternativo se configura como un medio de protección social que dispone de una oferta diversificada de servicios y programas, que tiene por objeto dar respuesta específica a las diferentes situaciones de vulnerabilidad o exclusión socio residencial detectadas desde los servicios sociales en la ciudad de Madrid.

Los objetivos de esta línea estratégica son:

- Evitar la situación de calle accediendo a la PAA, recursos temporales y compartidos, en aquellas situaciones de vulnerabilidad en que no se haya evitado la pérdida de la vivienda habitual (emergencia residencial).

- Alcanzar la autonomía socio residencial de las personas y familias atendidas durante la estancia temporal en los alojamientos alternativos municipales, mediante la intervención y el acompañamiento social de equipos profesionales.



En el Programa de alojamiento temporal en viviendas compartidas (PAAF), las familias atendidas a lo largo de 2023 ascienden a 122 familias, siendo 70 de ellas (57%) monoparentales; de éstas 67 están encabezadas por mujeres solas con menores a cargo.

Programa/ Recurso/ Actuación	PROGRAMA DE ALOJAMIENTO TEMPORAL EN VIVIENDAS COMPARTIDAS Y SUPERVISADAS PARA FAMILIAS (PAAF)		
Población a la que se dirige:	FAMILIAS		
Objetivo	Facilitar alojamiento a través de un recurso de vivienda temporal, supervisada y compartida a familias residentes en Madrid que pierden su vivienda habitual y/o acompañamiento en la búsqueda de alternativa		
Número de personas usuarias en 2023 (total)	Hombres: 181 Mujeres: 247	Definición de personas usuarias	Familias residentes en la ciudad de Madrid con precariedad económica y en situación de exclusión residencial
Número de personas usuarias en 2023 (únicas)	Hombres: 181 Mujeres: 247		
Tasa de cobertura	TASA DE COBERTURA: 100%		
Plazas ofertadas en 2023	480		
Presupuesto en 2023	2.689.781 €	% Ejecutado	100
Recursos Web	Alojamiento alternativo		
Indicador de procesos	N.º Familias nucleares en PAA	45	
Indicador de procesos	N.º Familias monoparentales en PAAF	70	
Indicador de resultados	% Salida vida autónoma	58%	

En el **PROGRAMA DE ATAAS** las unidades familiares formadas por parejas ascienden a 17 y las restantes son personas solas.

Programa/ Recurso/ Actuación		PROGRAMA DE ALOJAMIENTOS TEMPORALES Y ALTERNATIVOS CON ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL (ATAAS)	
Población a la que se dirige:	Unidades familiares unipersonales y parejas sin menores a cargo		
Objetivo	Facilitar alojamiento a través de vivienda compartida o plaza en pensión temporal con intervención social tendente a la inclusión socio residencial de sus destinatarios/as.		
Número de personas usuarias en 2023 (total)	Hombres: 181 Mujeres: 108	Definición de personas usuarias	Personas residentes en la ciudad de Madrid con precariedad económica y en situación de exclusión residencial
Número de personas usuarias en 2023 (únicas)	Hombres: 181 Mujeres: 108		
Tasa de cobertura	TASA DE COBERTURA: 100%		
Plazas ofertadas en 2023	166 (103 en pensión 63 en piso compartido)		
Presupuesto en 2023	1.866,687 €	% Ejecutado	100
Recursos Web	Alojamiento alternativo		
Indicador de procesos	N.º Hombres alojados (+ 18 años)	181	
Indicador de procesos	N.º Mujeres alojadas (+ 18 años)	108	
Indicador de resultados	% Salida vida autónoma	51%	



En el caso de La KOMA, las 23 familias monoparentales atendidas tenían menores a cargo.

En lo referente al Programa de Emergencia Habitacional (EH), de las 16 familias alojadas a lo largo de 2023, la mitad han sido familias monoparentales con menores a cargo.

Por último, en cuanto al convenio de EMVS con entidades sociales, se han alojado un total de 86 familias con menores a cargo, siendo 62 (72%) unidades monoparentales; las unidades familiares restantes se corresponden con unidades unipersonales.

La tasa de cobertura representa el porcentaje de personas demandantes de una prestación de alojamiento alternativo temporal que cumplen los requisitos exigidos por el servicio y aquellas personas que finalmente acceden a dicho recurso, es decir, la tasa de cobertura del 100% implica que todas las personas que cumplen el perfil de ser usuarias de los recursos de alojamiento han accedido a ellos, no existiendo listas de espera.

Los programas o proyectos gestionados en 2023 desde el SAER que integran la PAA son los siguientes:

Tabla 3.3.4.1. Número de viviendas y personas atendidas por programas

ENTIDADES	VIVIENDAS O PLAZAS	PERSONAS ADULTAS		MENORES		TOTAL PERSONAS	UNIDADES FAMILIARES
		Hombres	Mujeres	Niños	Niñas		
PAAF	60 viviendas	64	129	117	118	428	122
ATAAS	166 plazas	181	108	0	0	289	272
La KOMA	5 viviendas	0	24	17	17	58	23
Programa de Emergencia Habitacional (EH) CÁRITAS	15 viviendas	9	19	15	14	57	16
PAA Convenio EMVS-entidades sociales	152 viviendas	246	184	63	48	541	372
TOTAL	398	500	464	212	197	1373	805

Fuente: Departamento de Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria

Otros espacios de coordinación:

- Desde esta línea estratégica también se impulsa desde el año 2018 la **Comisión de Prestación de Alojamiento Alternativo del Área de Gobierno**, un espacio de coordinación permanente en el que participan los Departamentos de las diferentes Direcciones Generales del Área que disponen de recursos de alojamiento alternativo, para responder desde sus diferentes ámbitos competenciales a las situaciones de exclusión socio residencial en la ciudad de Madrid. Durante el año 2023 la Comisión ha realizado 20 sesiones ordinarias, en las que se han valorado 47 casos, de los cuales 32 corresponden a familias con menores a cargo y 15 a unidades familiares unipersonales.
- Coordinación con el Departamento de SAMUR SOCIAL y la red de Atención Social Primaria, para la atención a las situaciones de exclusión socio residencial detectadas durante la Campaña de Frio. Durante la Campaña 2022/2023 se mantuvieron 14 reuniones.



APOYO TÉCNICO A LOS 21 DISTRITOS EN CASOS DE INTERMEDIACIÓN Y GESTIÓN DE LA PAA

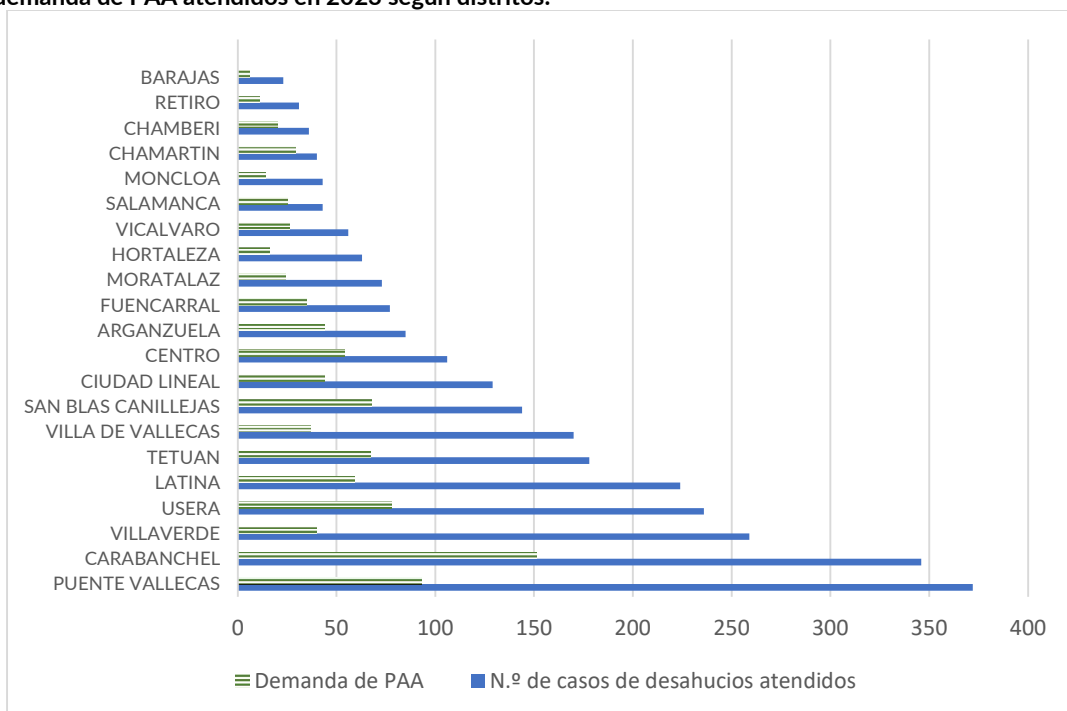
El Departamento de Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria (SAER), coordina diariamente con los Centros de Servicios Sociales de los 21 distritos, con el objetivo de orientar y dar apoyo técnico en materia de vivienda, dando respuesta a los requerimientos de los Juzgados, y a todas las instituciones que trasladan situaciones de pérdida de vivienda y solicitan informes y documentos que acrediten la vulnerabilidad social y económica de las personas demandadas, así como las peticiones de grandes tenedores solicitando documentos acreditativos de vulnerabilidad económica según la Ley 22/2023 por el derecho a la vivienda.

En 2023 se ha continuado actualizando los procedimientos y protocolos de actuación coordinada entre los diversos servicios sociales municipales para la intervención conjunta ante casos de desahucios o desalojos de personas vulnerables y la respuesta a los diversos requerimientos remitidos desde los Juzgados y la gestión de la PAA. En la intranet municipal⁷ se encuentran a disposición para su lectura y descarga, facilitando así la coordinación entre los equipos municipales de intervención y con ello una mejor atención a la ciudadanía madrileña. El número de consultas a los

⁷ Disponibles en: [Guía de recursos de alojamiento alternativo](#)

recursos disponibles en la página web AYRE, ascienden a casi 4.000 en el primer semestre⁸.

Gráfico 3.3.4.2 Número casos de pérdida de vivienda atendidos en intermediación extrajudicial y demanda de PAA atendidos en 2023 según distritos:



Fuente: Departamento de Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria

Resaltar que, desde el Departamento de Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria, desde 2018 se realiza un curso desde la Escuela de Formación, dirigido a equipos profesionales del trabajo social de los 21 distritos, con el objetivo de difundir nuestras competencias y funciones. En 2023 se realizaron dos ediciones, y a cada una de ellas asistieron 19 participantes. Los contenidos están relacionados con la exclusión socio residencial, aspectos normativos y sociales, y las actuaciones y protocolos establecidos desde la red municipal de servicios sociales. Asimismo, anualmente, se realiza un curso de carácter interno para todo el equipo del Departamento, en el que se abordan las novedades legislativas en materia de vivienda, y otros contenidos sobre programas, ayudas y servicios de apoyo a las personas usuarias.

La información desagregada por distritos muestra diferencias relevantes en la ciudad de Madrid, reflejándose una brecha territorial en relación con la exclusión socio-residencial, en los distritos del sur y el este con respecto al resto de la ciudad, salvo la excepción del distrito Centro, que concentra históricamente por la ubicación de los recursos específicos de personas sin hogar, una alta presencia de esta población.

⁸ Debido a un error informático, la aplicación de las métricas dejó de dar soporte a lo largo del segundo semestre

▪ ATENCIÓN A SOLICITUDES REALIZADAS POR JUZGADOS Y OTRAS INSTITUCIONES

Esta línea de actuación estratégica contempla la respuesta ofrecida desde el Departamento a los requerimientos de Juzgados u otras instituciones públicas ante distintas solicitudes de información, así como la realización de valoraciones de vulnerabilidad y elaboración de informes sociales. Tarea compartida por las tres unidades del Departamento.

Tabla 3.3.4.3. Número de requerimientos atendidos a petición de los Juzgados y otras instituciones

REQUERIMIENTOS ATENDIDOS	NÚMERO
Informes elaborados solicitados por Juzgados desde el Departamento	135
Informes de vulnerabilidad de la persona arrendadora solicitados por Juzgados desde el Departamento	59
Informes elaborados solicitados desde el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (DESC) de Naciones Unidas	4
Informes elaborados solicitados por el Defensor del Pueblo	10
Notas informativas	169
TOTAL	377

Fuente: Departamento de Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria

Las peticiones de información de diversa índole son numerosas, un total de 1.562 en 2023, para las que se elaboran informes de valoración de procesos de exclusión socio-residencial que afectan a personas o familias implicadas en procesos de desahucios y que pueden generar situaciones de desprotección, se han emitido un total de 135 informes relativos a la persona demandada y 59 a la persona demandante.

3.3.5. REFLEXIÓN/LÍNEAS FUTURAS

- La explicación de los factores relacionados con la exclusión residencial es multidimensional, y afecta a las personas y familias en diferentes grados, según sus situaciones económicas, laborales y sociales previas. Como se refleja en los gráficos la mayoría de los procesos de exclusión socio residencial inciden en hogares encabezados por mujeres con hijos/as menores, cuyo esfuerzo económico es insuficiente para acceder a una vivienda o mantener esta, en condiciones adecuadas.
- Las medidas extraordinarias de suspensión de los procedimientos de desahucio y de los lanzamientos para hogares vulnerables sin alternativa habitacional, prorrogadas hasta diciembre de 2023, si bien han aplazado las situaciones de desprotección, no ofrecen soluciones a medio plazo.
- Las necesidades de los hogares más vulnerables en materia de exclusión socio residencial, requieren respuestas generadas a través de actuaciones integrales, personalizadas y centradas en la vivienda, así como de instrumentos de diagnóstico capaces de prevenir estas situaciones.

3.4. PRESTACIONES ECONÓMICAS Y TARJETAS FAMILIA

3.4.1. Introducción

El Ayuntamiento de Madrid ofrece apoyos económicos a familias en situación de vulnerabilidad o emergencia social en el marco de la Ordenanza de las prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales, de 28 de septiembre de 2004, y la Instrucción que la desarrolla, del 27 de diciembre de 2013, ambas modificadas con la Ordenanza 5/2021, de 30 de marzo, implementando en 2020 la Tarjeta Familias, prestación económica destinada a garantizar a las personas y familias en situación de mayor vulnerabilidad y exclusión social la adquisición de productos básicos de alimentación, aseo e higiene.

La Unidad de Prestaciones Económicas y Tarjetas Familia del Departamento de Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria (en adelante, ASP), responsable de la coordinación del proceso de gestión que desde los servicios sociales de atención social primaria de los 21 distritos se realiza de la Tarjeta Familia, pasa a conformarse en el 2023 como **Departamento de Prestaciones Económicas y Tarjetas Familia** siendo un departamento complementario y de apoyo a los servicios sociales de atención social primaria de los 21 distritos municipales.

Por Acuerdo de 29 de junio de 2023, de organización y competencias del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad, se establece que la Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad tendrá las siguientes competencias en materia de prestaciones económicas (apartado 1.8.1.9):

- Coordinar los criterios y normativa aplicable en materia de ayudas económicas de Emergencia y/o especial necesidad que se gestionan en la red de Atención Social Primaria.
- Conceder ayudas económicas de especial necesidad de pago previo a la justificación.

El apartado 14º 3.2, referido a la eficacia de este acuerdo, señala que la competencia prevista en el apartado 8º 1.9 b) surtirá efectos desde el 1 de enero de 2024 y, en concordancia con lo anterior, el apartado 13º 5.2. relativo a la tramitación de procedimientos indica que los procedimientos previstos en el apartado 8º 1.9 b) iniciados con anterioridad a la eficacia del acuerdo y los que se inicien después y hasta el 1 de enero de 2024 se seguirán tramitando y se resolverán por los órganos competentes de cada distrito hasta su completa finalización.

Los antecedentes que motivan esta decisión parten de los Acuerdos por un nuevo sistema público de servicios sociales de la ciudad de Madrid que fueron aprobados por unanimidad en la sesión ordinaria del Pleno del Ayuntamiento de Madrid celebrada el 31 de mayo de 2022. Constan de 21 acuerdos y 114 medidas que pretenden actualizar el Modelo de Servicios Sociales a las circunstancias que vive nuestra Ciudad en el Siglo XXI en el sentido de conseguir:

- Unos Servicios Sociales centrados en la persona, sus necesidades, capacidades y derechos. Nuestra ciudad merece unos servicios garantistas, orientados hacia las demandas de la ciudadanía y adaptados a sus necesidades.

- Unos Servicios Sociales integrados. Capaces de ofrecer continuidad de apoyos, tanto a largo plazo como en momentos puntuales. Coordinados con el entorno comunitario y las redes institucionales.
- Unos Servicios Sociales de calidad: eficientes, eficaces, ágiles, equitativos y sistemáticos, con metodologías rigurosas para el análisis y planificación de sus servicios.

En definitiva, se trata de incrementar los recursos para la ciudadanía, aumentar la intensidad de la intervención siendo más eficientes y todo ello adaptando el sistema, incorporando la cultura de la evaluación y aumentando la visibilidad.

Con el fin de dar cumplimiento al mandato del pleno y a través de la centralización de la gestión tramitación y justificación de las ayudas de tarjetas familias, se crean, dentro del Departamento de Prestaciones Económicas y Tarjetas Familia, cuatro **Oficinas de Tramitación, Gestión y Justificación de Prestaciones Económicas** mediante modificación de la RPT 214/23 de la Dirección General de Servicios Sociales y Emergencia Social, destinada a la efectividad de los Acuerdos aprobados el 31 de mayo de 2022 por el Pleno del Ayuntamiento de Madrid. La creación de estas oficinas están dirigidas a agilizar el acceso a las prestaciones económicas, con especial consideración a las que se abonan de modo periódico con carácter previo a la justificación (Tarjeta Familias), aliviando la sobrecarga de las unidades administrativas de los Centros de Servicios Sociales, favoreciendo la homogeneización de los procesos relativos a las prestaciones económicas del sistema público de Servicios Sociales, con el fin de reducir las inequidades existente entre territorios.

La tramitación, seguimiento y justificación de estas ayudas se llevará a cabo desde las cuatro oficinas de prestaciones económicas que darán cobertura a los 21 distritos de la ciudad de Madrid siendo necesaria una zonificación, quedando de la siguiente forma:

OFICINAS DE PRESTACIONES ECONOMICAS	
OFICINA	DISTRITOS REFERENCIA
Oficina de Prestaciones Económicas 1 (Tetuán) calle Bravo Murillo 357	Tetuán, Arganzuela, Chamberí, Moncloa-Aravaca, Hortaleza, Fuencarral-El Pardo y Barajas.
Oficina de Prestaciones Económicas 2 (Usera) calle Avena 5-7	Usera, Carabanchel y Latina
Oficina de Prestaciones Económicas 3 (Ciudad Lineal) calle Santa Felicidad 37	Ciudad Lineal, Vicálvaro, San Blas-Canillejas, Salamanca, Retiro, Centro, Moratalaz y Chamartín
Oficina de Prestaciones Económicas 4 (Puente de Vallecas) calle José Serrano 19	Puente de Vallecas, Villa de Vallecas y Villaverde

De esta manera, se persigue una mejora de la eficacia y la homogeneización de la atención, de forma que toda la ciudadanía tenga los mismos derechos ante las mismas situaciones de necesidad, independientemente del distrito de residencia y que esto permita y apoye los procesos de intervención e integración social, así como desarrollo personal.

3.4.2. VISIÓN

La centralización de la tramitación y seguimiento de las prestaciones económicas garantiza la equidad a la población en el acceso a las mismas apoyando procesos de integración social y desarrollo personal.

Se considera necesaria la homogeneización de la atención, de forma que toda la ciudadanía tenga los mismos derechos ante las mismas situaciones de necesidad. Además, se favorece la promoción social de los colectivos desfavorecidos y la lucha contra la desigualdad facilitando una fórmula integradora que permite el abono directo a la persona solicitante, así como la justificación posterior, traducándose en una **dignificación** de este tipo de ayudas a través de un instrumento de pago que no estigmatiza a la persona beneficiaria de la ayuda, como es el caso de la Tarjeta Familias.

Como línea estratégica se persigue la Implementación de medidas para agilizar los procesos de tramitación y justificación de las prestaciones económicas, en concreto de la modalidad de Tarjeta Familias, garantizando una respuesta rápida y eficiente. Para ello se está en estrecha coordinación con la red de servicios sociales municipales con el fin de dar cumplimiento a los siguientes objetivos:

- Facilitar el acceso a las prestaciones económicas directas a la ciudadanía y agilizar su gestión, poniendo a la persona en el centro con sus necesidades.
- Racionalizar el trabajo administrativo en gestión de las prestaciones que reciben las personas, reduciendo tiempos de espera, simplificando la relación con el sistema de aquellos procesos en los que son protagonistas.

3.4.3. PROGRAMA: PRESTACIONES ECONÓMICAS Y TARJETA FAMILIAS

Las ayudas económicas municipales se regulan a través de la Ordenanza de las prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales, de 28 de septiembre de 2004 (en adelante, La Ordenanza) ([ANM2021_337.pdf \(madrid.es\)](#)), y la Instrucción que la desarrolla, del 27 de diciembre de 2013 ([ANM2022_84.pdf \(madrid.es\)](#)). Ambas son las normas básicas que establecen el marco de gestión de las ayudas económicas municipales, en sus diferentes modalidades, dirigidas a la atención de situaciones personales y familiares de vulnerabilidad y que, desde su primera publicación, han estado sujetas a modificaciones.

En el año 2021 con la Ordenanza 5/2021, de 30 de marzo ([ANM2021_9.pdf \(madrid.es\)](#)) se introdujeron cambios en ambas para adaptarlas a las nuevas necesidades, dentro de las limitaciones que establece la Ley General de Subvenciones: mayor flexibilización en la temporalización y periodicidad de pago de las ayudas, cobertura legal permanente a la modalidad de prestación surgida en el momento de máxima emergencia de la pandemia (Tarjeta familias) y medidas de acción positiva para las familias con menores de edad, a la hora de determinar el acceso a la prestación económica y la cuantía de la ayuda.



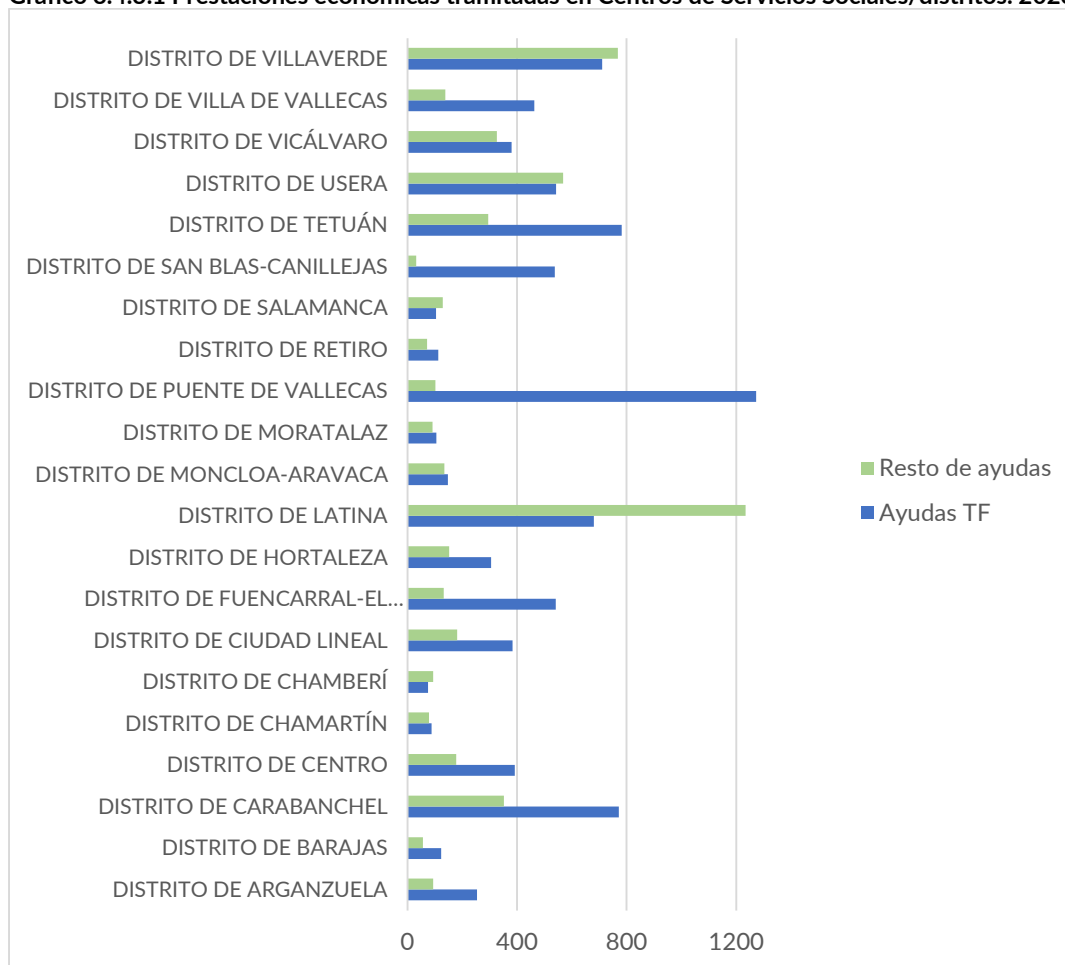
En el año 2022 el Decreto del 8 de febrero de 2022 del Delegado del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social (actual Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad), por el que se modifica la Instrucción para el desarrollo de la Ordenanza de las prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales del Ayuntamiento de Madrid, aprobada por Decreto de 27 de diciembre de 2013 de la Delegada del Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana [ANM2022_25.pdf \(madrid.es\)](#), modifica en el anexo X el apartado 5.1 del apartado 5, con el fin de incrementar en un 40 por ciento el nivel máximo de ingresos de la unidad familiar determinante del acceso a las ayudas económicas de productos básicos de alimentación, aseo e higiene.

Asimismo, el Decreto de 26 de julio de 2022 del Delegado del Área de Gobierno, modifica de nuevo la Instrucción para el desarrollo de la Ordenanza de las prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales del Ayuntamiento de Madrid [ANM2022_83.pdf \(madrid.es\)](#), con el fin de actualizar en un 10 por ciento la cuantía de las ayudas a percibir en función de la renta mensual per cápita familiar y el número de miembros de la unidad familiar.

Recurso/Programa /Actuación		AYUDAS TARJETA FAMILIAS	
Población a la que se dirige:	Población general		
Objetivo	Cobertura de necesidades básicas de alimentación, aseo e higiene de personas y familias en situación de vulnerabilidad.		
Número de familias beneficiarias en 2023	8372*	Definición de personas usuarias	Unidades familiares que requieren ayuda de necesidades básicas de alimentación
Tasa de cobertura	TASA DE COBERTURA: 100%		
Número de ayudas Tarjetas Familia tramitadas	8769*		
Recurso web	Tarjeta Familias - Tarjeta Familias - Ayuntamiento de Madrid		

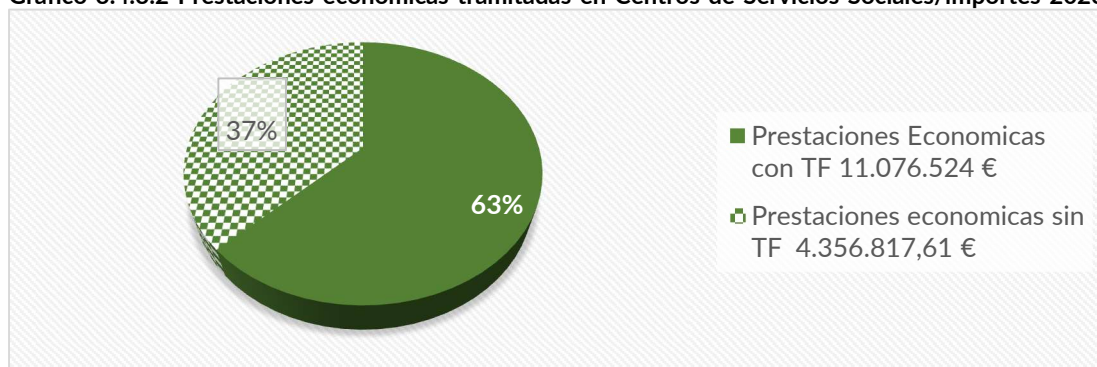
A lo largo del año 2023 se ha gestionado un total de 13.974 prestaciones de carácter económico en el marco de La Ordenanza, lo que ha supuesto un gasto de 15.433.341,61 euros. Las ayudas económicas dan cobertura de atención a un amplio abanico de necesidades: educativas, alimentación, adaptación de la vivienda, alojamiento o salud, entre otras.

Gráfico 3.4.3.1 Prestaciones económicas tramitadas en Centros de Servicios Sociales/distritos. 2023



Fuente: Elaborado por el Departamento de Prestaciones Económicas y Tarjetas Familia y Módulo subvenciones. Sistema información ayudas sociales. SAP económico financiero.

Gráfico 3.4.3.2 Prestaciones económicas tramitadas en Centros de Servicios Sociales/importes 2023



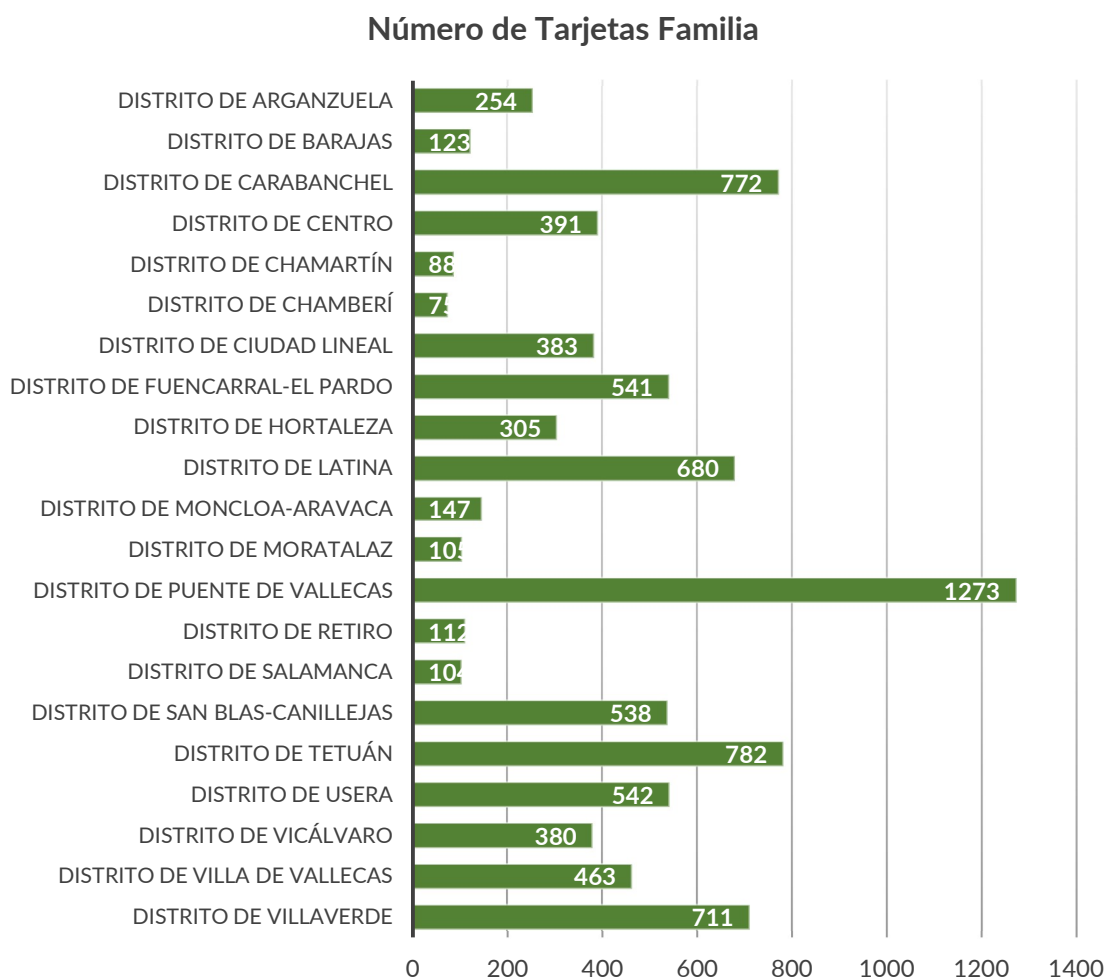
Fuente: Elaborado por el Departamento de Prestaciones Económicas y Tarjetas Familia, a partir de SAP

*El número de Ayudas de Tarjeta Familia siempre va a ser superior al número de Tarjetas Familia ya que, esta última, es un soporte físico o virtual mediante el cual el beneficiario recibe el importe de la ayuda o ayudas. Así, existe la posibilidad de que una unidad de convivencia sea perceptora de dos Ayudas de Tarjeta Familia mediante el mismo soporte (tarjeta familia física o virtual)

La modalidad de ayuda económica Tarjeta familias requiere una mención especial al tratarse de un proyecto innovador que se puso en marcha en 2020. Se trata de una prestación económica, materializada en una tarjeta similar a las bancarias, que permite la compra de productos básicos de alimentación, aseo e higiene en cualquier establecimiento de la Comunidad de Madrid con CNAE (Clasificación Nacional de Actividad Económica) de alimentación. Con esta prestación, la red de Centros de Servicios Sociales de la ciudad de Madrid proporciona una respuesta homogénea en la gestión de ayudas destinadas a la atención de necesidades básicas de alimentación, aseo e higiene de la ciudadanía. La aplicación de los criterios establecidos para su gestión, así como el plan de intervención social acordado con las personas beneficiarias, determinan el importe y periodo de la ayuda, pudiendo comprender una cantidad de entre 165 y 693 euros mensuales, variando en función del nivel de ingresos y del número de personas que integren la unidad familiar. A continuación, se adjunta el enlace dentro del Portal Web del Ayuntamiento para acceder a toda la información de [Tarjeta Familias - Tarjeta Familias - Ayuntamiento de Madrid](#)

Durante el 2023 se ha tramitado un total de 8.769 Tarjetas Familia en los 21 distritos de la ciudad de Madrid. La Tarjeta Familias supone una herramienta de protección a la infancia y de equidad respecto a la población beneficiaria a la que independientemente del territorio al que se pertenece en la ciudad de Madrid se le ofrece la misma solución.

Gráfico 3.4.3.3. Tarjetas Familias tramitadas en los Centros de Servicios Sociales según distritos 2023



Fuente: Elaborado por el Departamento de Prestaciones Económicas y Tarjetas Familia, a partir de SAP

Gráfico 3.4.3.4. Evolución de la tramitación mensual de Tarjetas Familia 2023



Fuente: Elaborado por el Departamento de Prestaciones Económicas y Tarjetas Familia, a partir de SAP

3.4.4. ACCIONES PREVENTIVAS

Para favorecer la efectividad y la integridad de las ayudas se pueden tomar las siguientes acciones preventivas:

- Educación y capacitación: proporcionar información detallada sobre el uso adecuado y su correcta utilización con el fin de evitar pérdidas de la tarjeta.
- Investigación y análisis de necesidades: posibilidad de realizar estudios para valorar los hábitos alimenticios, y mejorar la economía doméstica.
- Evaluación continua: coordinación, seguimiento y evaluación de los procesos llevados a cabo, y realizar los ajustes necesarios para garantizar la eficacia de los procesos.

Las acciones preventivas aseguran la utilización efectiva de los recursos, así como la correlación con el proceso de intervención que se lleva a cabo.

3.4.5. REFLEXIONES/LÍNEAS FUTURAS

- Es necesario desde el Departamento de prestaciones económicas, que complementa y ofrece apoyo a los servicios sociales de atención social primaria, llevar a cabo acciones coordinadas que favorezcan, por una parte, la agilización de los procesos que refuercen el proceso de intervención social y por otra parte, afrontar las situaciones de vulnerabilidad que requieren de una acción ordenada y ágil.
- Este desafío, junto con las acciones preventivas, colocan al departamento como un instrumento de apoyo para la atención social primaria de cara a reforzar la protección, la igualdad y, en definitiva, el bienestar social complementando la intervención social llevada a cabo sin perder de vista la necesidad de adaptabilidad a los diferentes escenarios que van generando nuevas necesidades.



BLOQUE IV. SAMUR SOCIAL Y EMERGENCIA SOCIAL

[ÍNDICE](#)



BLOQUE IV. SAMUR SOCIAL Y EMERGENCIA SOCIAL

4.1. [SAMUR SOCIAL](#)

4.1.1. [Intervención social de Emergencia en cifras](#)

4.1.2. [Central de SAMUR Social](#)

4.1.3. [Unidades móviles](#)

4.1.4. [Población atendida](#)

4.2. [PRESTACIONES DE ALOJAMIENTO](#)

4.2.1. [Centro de Estancia Temporal Caracolas](#)

4.2.2. [Centro de Estancias Breves Álvarez Quintero y Centro de Estancias Breves Central](#)

4.2.3. [Centro de Apoyo a las Emergencias Colectivas \(CEMUS\)](#)

4.2.4. [Alojamiento en pensiones/hoteles y hostales](#)

4.3. [AYUDAS ECONÓMICAS](#)

4.4. [EMERGENCIAS COLECTIVAS](#)

4.5. [CAMPAÑA DE FRÍO](#)

4.6. [SAMUR Social de Mayores](#)

4.6.1. [Programa de Mayores en Riesgo. Ingresos involuntarios](#)

4.6.2. [Programa de Madrid Ciudad Amigable para las Personas Mayores](#)

4.6.3. [Participación la Mesa de Vulnerabilidad del mayor](#)

4.6.4. [Programa de actuación conjunta para la atención sociosanitaria a personas mayores en riesgo social o sospecha de maltrato](#)

4.6.5. [Residencias de personas mayores](#)

4.7. [PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN COORDINADA](#)

4.7.1. [Programa de atención a las situaciones de exclusión socio-residencial generadas por lanzamientos](#)

4.7.2. [Procedimiento de actuación coordinada de los Servicios Municipales ante asentamiento ilegales urbanos en la ciudad de Madrid](#)

4.8. [OPERATIVOS PREVENTIVOS](#)

4.9. [COMPROMISOS DE CALIDAD](#)

4.10. [FORMACIÓN, ACTOS DE SENSIBILIZACIÓN Y VISIBILIZACIÓN](#)

4.11. [DIFUSIÓN, PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS](#)

4.12. [RETOS DE FUTURO](#)

BLOQUE IV. SAMUR SOCIAL Y EMERGENCIA SOCIAL

4.1 SAMUR SOCIAL

El Área de Políticas Sociales, Familia e Igualdad (AGPSFI) asume, entre sus competencias, la atención a las emergencias sociales. Esta competencia la desarrolla a través de SAMUR Social, servicio social municipal cuya misión es la atención a las emergencias sociales a través del desarrollo de una red de centros que proporcionan servicios básicos y atención especializada a la población que lo necesita.

La emergencia social, de carácter individual, familiar, colectiva y/o catástrofe hace referencia a aquellas situaciones que se producen por hechos imprevistos y que generan, en muchos casos, estados de desprotección personal y social en las personas que las sufren. Dichas situaciones provocan diferentes necesidades sociales que requieren de una respuesta profesional inmediata que palie, en la medida de lo posible, los efectos generados y que ayuden a las personas afectadas al restablecimiento de la normalidad perdida a partir de la emergencia lo antes posible.

El SAMUR Social funciona las 24 horas del día de los 365 días del año y se accede a él a través del teléfono de emergencia 112. Se encuentra integrado en la red de respuesta de los Servicios de Emergencias de la ciudad de Madrid y los protocolos de actuación coordinada entre servicios y del Plan Municipal de Emergencias.

4.1.1 Intervención social de Emergencia en cifras

Tabla 4.1.1.1 Intervención social de Emergencias en cifras

Llamadas telefónicas atendidas	Atenciones en Central Samur Social	Activaciones Unidades Móviles	Personas atendidas
70.394	16.839	11.562	18.343

4.1.2 Central de Samur Social

Figura 4.1.2.1. Placa en la Central del SAMUR Social Darío Pérez Madera



Es el centro de coordinación operativa de las actuaciones de emergencias sociales que se producen en la ciudad de Madrid.

Cuenta con una sala de telecomunicaciones, atendida por profesionales que reciben avisos de situaciones de emergencia social por parte de la ciudadanía, de personal técnico y de otros servicios a través del 112.

Desde la Central se coordinan todas las actuaciones que exigen respuesta integral a cualquier situación de emergencia.

En el año 2023 se han recibido en la Central de SAMUR social un total de 70.394 llamadas. Noviembre y diciembre, debido a un empeoramiento de las condiciones climatológicas fueron los meses con el mayor número de llamadas, 7.147 y 7.997 respectivamente.

La central del SAMUR Social se ha convertido en un punto fundamental en la atención de las demandas. En 2023 se han realizado 16.839 actuaciones presenciales.

En abril del 2023, la Central paso a llamarse “Central del Samur Social Darío Pérez Madera” en reconocimiento a la atención a las personas sin hogar y las emergencias sociales por parte del que fuera jefe del departamento del Samur Social desde su creación hasta 2022.

4.1.3 Unidades móviles

Las unidades móviles de SAMUR son el servicio que actúa directamente en la calle, así como en los lugares o espacios donde surge la emergencia. Son movilizados y coordinados por la Central de SAMUR, garantizando una respuesta rápida y cercana.

SAMUR Social cuenta con 11 unidades móviles en diferentes turnos para garantizar el servicio las 24 horas del día los 365 días del año. Todos los vehículos se activan a través de un sistema de geolocalización que permite contar con su ubicación en tiempo real, facilitando así la optimización de los recursos, dando una ágil y rápida respuesta ante cualquier situación. El tiempo máximo de activación de las unidades móviles será de 5 minutos desde que se reciba el aviso por la sala de Comunicaciones de la Central del SAMUR Social y de un máximo de 30 minutos para presentarse en el lugar de los hechos.

En el año 2023 realizaron un total de 11.562 intervenciones. De las cuales 5.910 activaciones correspondieron a intervenciones sociales de emergencia, 2.846 desplazamientos correspondieron a los distintos acompañamientos sociales que realiza el servicio, 837 actuaciones relativas al protocolo de activación en asentamientos urbanos ilegales, 729 a gestiones administrativas y 1.240 a diversas activaciones (prospecciones de zona).

4.1.4 Población atendida

Tabla 4.1.4.1 Sectores de población atendida

POBLACION INMIGRANTE	POBLACION GENERAL	PERSONAS SIN HOGAR	MAYORES DE 65 AÑOS
8.968	3.242	2.233	1.578

SAMUR social no es ajeno al contexto en el que se desenvuelve, por lo que es importante tener en cuenta las tendencias sociodemográficas con objeto de planificar programas y diseñar prestaciones que refuercen las respuestas dadas a las emergencias sociales



Figura 4.1.4.1. Intervención con una familia

En este sentido, por sectores de población, a lo largo del año 2023 se ha atendido a 18.343 personas distintas. De ellas, 13.085 fueron atendidas por diversas cuestiones (información, asesoramiento, orientación, contención emocional, gestión de prestaciones...) y 5.258 personas precisaron de una respuesta de emergencia social inmediata por encontrarse en situación de riesgo y/o vulnerabilidad social.

La población de origen extranjero es el sector que más demanda la atención social de urgencia/emergencia a SAMUR Social. En muchos casos, esta población carece de una red social o familiar de apoyo que les ayude en momentos de crisis. Además, la gran concentración en sectores laborales con alta incidencia de temporalidad y afectadas por las repercusiones negativas de los ciclos económicos (hostelería y construcción) también les sitúa en situación de vulnerabilidad social.

4.2 Prestaciones de alojamiento

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.

4.2.1 Centro de Estancia Temporal Caracolas

Es un centro con capacidad de atención a 300 personas en situación de emergencia social y/o exclusión socio-residencial. En 2023, se proporcionó alojamiento de emergencia a 919 unidades familiares diferentes, un total de 2.507 personas (1.514 mujeres y 993 hombres). De ellas, 623 familias fueron acogidas con sus hijos menores de edad y 294 eran familias monoparentales. Respecto a las personas solicitantes de protección internacional, se atendió a un total de 1.483 personas acogidas. En cuanto a la distribución por edad, 878 de las personas acogidas eran adultas y 605 menores con sus progenitores. Por último, se realizaron 559 acciones de información y orientación sobre el proceso de solicitud de protección internacional y acceso al Sistema de Acogida de Protección Internacional.

Programa/ Recurso/ Actuación		ALOJAMIENTO EN EMERGENCIA SOCIAL		
Población a la que se dirige	Personas que se encuentran en la ciudad de Madrid en situación de emergencia social y que demanden alojamiento.			
Objetivo	Facilitar alojamiento temporal, apoyo psicosocial especializado e intervención social a las personas que se encuentren en situación de exclusión residencial mientras se consolidan los objetivos iniciados por las personas afectadas con los Servicios sociales de referencia.			
Número de personas usuarias en 2023 (total)	6.570	Definición de personas usuarias	Familias, personas solas en situación de vulnerabilidad social, personas mayores, población inmigrante, personas con discapacidad, personas sin hogar...	
Número de personas usuarias en 2023 (personas únicas)	6.570			
Tasa de cobertura	100%			
Plazas ofertadas en 2023	440 plazas			
Presupuesto en 2023	Gastos imputados a diferentes contratos	% ejecutado	Sin determinar	
Recurso Web	www.samursocial.es	Perfiles Sociales	Redes	@SamurSocialMAD
Principales indicadores de procesos	<ul style="list-style-type: none"> Porcentajes desagregados por sexo <ul style="list-style-type: none"> Hombres; 49,4 % / Mujeres; 50,6 % 			
Principales indicadores de resultados	<ul style="list-style-type: none"> Porcentajes por satisfacción de las personas usuarias <ul style="list-style-type: none"> Un 8,5 sobre 9 en la satisfacción sobre la prestación de alojamiento recibida. 			

4.2.2. Centro de Estancias Breves Álvarez Quintero y Centro de Estancias Breves Central

Estos dos centros dan respuesta a las necesidades de las personas afectadas por una emergencia social en plazas de alojamiento compartido con una capacidad de 50 personas.

En estos dispositivos se proporciona alojamiento, manutención, aseo e higiene además de atención profesional y acompañamiento social. La estancia en ambos centros es temporal y transitoria adecuando los tiempos de alojamiento a las posibilidades reales de resolución de la situación de emergencia. En todo caso, se entienden como recursos de paso hacia otros servicios de atención o vuelta a la vida autónoma.

En 2023 se facilitó alojamiento 577 personas distintas: la Unidad de la Central atendió a 135 personas y la Unidad de Álvarez Quintero a 442. El nivel medio de ocupación de los dos recursos superó el 90% a lo largo del año, proporcionando 16.083 estancias anuales.

4.2.3. Centro de Apoyo a las Emergencias Colectivas (CEMUS)

Este dispositivo de alojamiento, dependiente de la Central de SAMUR Social, dispone de 30 plazas destinadas a cubrir necesidades básicas de alojamiento y manutención de aquellas personas que presentan una situación de emergencia residencial y especial dificultad, cuya salida se prevé a medio plazo. Asimismo, acoge el almacén logístico del SAMUR Social con todos los materiales necesarios para atender las emergencias sociales.

En 2023 se proporcionó alojamiento a 405 personas. De ellas, 102 fueron hombres y 303 mujeres.

4.2.4. Alojamiento en pensiones/hoteles y hostales

Las emergencias sociales, por sus características, como circunstancia imprevista en el tiempo y en el espacio, y sobre todo, en relación a las consecuencias que pueden producir, se configuran como un espacio de intervención con un importante grado de incertidumbre que no posibilita definir siempre, a priori, el tipo de recurso a proporcionar. En este sentido el SAMUR Social cuenta con plazas disponibles en recursos hosteleros de diversa índole y adaptadas a las características específicas de la población que se atiende, previstas para casos excepcionales que requieran de alojamiento a corto plazo para personas autónomas en situaciones de emergencia.

En 2023, alojamos a 155 personas en diversos establecimientos hoteleros que cubrieron sus necesidades básicas inmediatas.

4.3 AYUDAS ECONÓMICAS

SAMUR Social gestiona prestaciones económicas excepcionales para atender situaciones de emergencia social. En 2023 se gestionaron 146 ayudas económicas distintas por un valor de 19.533 euros.

La cifra total es menor a la de años anteriores porque refleja solo las ayudas económicas de emergencia social y no incluye las del programa de atención al sinhogarismo. Asimismo, la incorporación del Programa de servicios para la cobertura de la necesidad de estancias en plazas de residencias para personas mayores en situación de emergencia social, también ha influido significativamente en este descenso.

4.4 EMERGENCIAS COLECTIVAS

SAMUR como Servicio Social de Emergencia se incorpora en el Plan Territorial de Emergencia Municipal del Ayuntamiento de Madrid (PEMAM) y se encuentra integrado en el Sistema estable de respuesta integral a las Emergencias que se producen en la ciudad de Madrid, donde interviene de forma coordinada con otros servicios de emergencia de la ciudad como Samur-PC, Bomberos o Policía Municipal.

En 2023 intervinimos en 47 emergencias acaecidas en Madrid, de las cuales 26 (55,3%) fueron Emergencias Colectivas y 21 (44,7%) fueron Emergencias Individuales/Familiares.

En total, intervenimos en 16 riesgos de derrumbes de edificios/viviendas, 22 incendios, 6 inundaciones y 3 explosiones de gas.

4.5 CAMPAÑA DE FRÍO

La Campaña Municipal Contra el Frío es una actuación específica de la emergencia social de Madrid, gestionada por el SAMUR Social, cuyo fin es actuar tanto en la coordinación como en la disposición de nuevas plazas en el momento en el que tenemos las temperaturas más bajas del año, cuando las personas en situación de emergencia social pueden ser más vulnerables.

La Campaña Municipal ofrece alojamiento nocturno, manutención, atención sanitaria básica y acompañamiento social, en el período de tiempo comprendido entre el 23 de noviembre y el 31 de marzo inclusive (129 días).

En los centros específicos de la Campaña Municipal Contra el Frío 2022-2023 se atendieron a 2.589 personas diferentes, de ellas, 2.232 fueron varones y 357 mujeres. La ocupación media del Centro de Acogida Pinar de San José fue del 91,6% y del Centro de Acogida de Vallecas del 90,8%.

Programa/ Recurso/ Actuación		CAMPAÑA CONTRA EL FRÍO	
Población a la que se dirige	Personas sin hogar y aquellas personas que experimentan situaciones de emergencia social y que como consecuencia de ellas se quedan en situación de calle en el municipio de Madrid, ambas entre 18 y 64 años.		
Objetivo	Ofrecer alojamiento nocturno, manutención, atención sanitaria básica y acompañamiento social en los dispositivos de Campaña de Frío, en el período de tiempo comprendido entre la noche del día 23 de noviembre de 2022 y la mañana del día 1 de abril de 2023.		
Número de personas usuarias 2023 (total)	2.589	Definición de personas usuarias	Personas sin hogar residentes en el municipio de Madrid y personas en situación de exclusión residencial y de emergencia social.
Número de personas usuarias en 2023 (personas únicas)	2.589		
Tasa de cobertura	100% (Se han atendido todas las demandas recibidas)		
Plazas ofertadas en 2023	412 (plazas en centros y estancias en pensiones)		
Presupuesto en 2022	1.588.716,90 €	% ejecutado	No disponible
Recurso Web	www.samursocial.es	Perfiles Sociales	Redes @SamurSocialMAD
Principales indicadores de procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentajes desagregados por sexo <ul style="list-style-type: none"> ○ Hombres; 86,2% ○ Mujeres; 13,8 % • Porcentajes desagregados por nacionalidad <ul style="list-style-type: none"> ○ Españoles 35,2 % ○ Unión Europea 18,3 % ○ No comunitarios 46,5% 		
Principales indicadores de resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentajes grado de ocupación <ul style="list-style-type: none"> ○ Pinar de San José 91,6% ○ Villa de Vallecas 90,8% ○ Pensiones 93,5% 		

Como aspectos reseñables, cabe mencionar que de las 2.589 personas que se han atendido, 971 habían acudido por primera vez a estos dispositivos de emergencia social y, de estas, 945 refieren no ser conocedoras de la Red de Personas sin Hogar.

La media de edad de las personas atendidas (hombres y mujeres), se situó en los 38,2 años; su lugar de procedencia mayoritario fue África con un 44,8% del total (762 personas), seguido de un 37,4% (635 personas) originarias de Latinoamérica.

4.6 SAMUR SOCIAL DE MAYORES

El SAMUR Social de Mayores tiene como objetivos la implementación y desarrollo de tres líneas estratégicas: priorizar a las personas mayores en la atención de emergencia, incorporar la perspectiva de atención a las personas mayores en toda situación de emergencia y aumentar las respuestas desde la calidad de los servicios destinados a las personas mayores más vulnerables.



Figura 4.6.1 SAMUR Social del Mayor

SAMUR Social ha atendido durante el año 2023 a 1.578 personas mayores que han supuesto la apertura de 1.418 expedientes. El 60,9% de las personas atendidas han sido mujeres. Se han realizado un total de 12.956 actuaciones distintas con el conjunto de ellas.

Programa/ Recurso/Actuación	ATENCIÓN SOCIAL DE EMERGENCIAS A MAYORES		
Población a la que se dirige	Población mayor de 65 años residente en el municipio de Madrid.		
Objetivo	Priorizar a las personas mayores en la atención de emergencia, incorporar la perspectiva de atención a las personas mayores en toda situación de emergencia y aumentar las respuestas desde la calidad de los servicios destinados a los mayores más vulnerables.		
Número de personas usuarias 2023 (total)	317.844	Definición de personas usuarias	Personas mayores de 65 años en situación de riesgo y vulnerabilidad social.
Número de personas usuarias en 2023 (personas únicas)	1.578		
Tasa de cobertura	Población empadronada 317.844 en Madrid mayores de 65 años. Tasa de cobertura respecto a las personas empadronadas 0,40% Tasa de cobertura respecto a satisfacción de la demanda: 100%		
Plazas ofertadas en 2023	Variable en función de la demanda		
Presupuesto en 2023	NO SE PUEDE DETERMINAR	% ejecutado	No disponible
Recurso Web	www.samursocial.es	Perfiles Redes Sociales	@SamurSocialMAD
Principales indicadores de procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentajes desagregados por sexo <ul style="list-style-type: none"> ○ Hombres; 39,10 % ○ Mujeres; 60,90 % 		
Principales indicadores de resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Número de ocupación <ul style="list-style-type: none"> ○ Residencias públicas y privadas: 268 personas. 		

4.6.1 Programa de Mayores en Riesgo. Ingresos involuntarios

Este Programa se viene desarrollando desde hace más de 20 años en coordinación con la Dirección General de Mayores y con la Red de Atención Primaria. Se concreta en dos actuaciones principalmente:

- Asesoramiento técnico a los trabajadores y trabajadoras sociales de los Servicios sociales municipales: durante el 2023 se realizaron 225 asesoramientos distintos (65,7% de asesoramientos fueron sobre mujeres).

- Gestión técnica, administrativa y judicial del proceso de Ingreso involuntario. Durante el 2023 se gestionaron 109 internamientos involuntarios por la vía ordinaria y 60 por la vía urgente, de los que el 68,6% son mujeres. Se tramitaron también 19 solicitudes de medidas de apoyo en la Fiscalía de discapacidades (73,6% sobre mujeres).
- La gran mayoría de personas atendidas en este programa se encuentran en una franja de edad entre 76 y 90 años (57,6%), si bien se han realizado 5 actuaciones con personas en edades entre los 20 y los 36 años, sobre todo en lo referente a situaciones de discapacidad que requerían asesoramiento.

4.6.2 Programa de Madrid Ciudad Amigable para las Personas Mayores

SAMUR Social se incorpora a dicho Plan con el desarrollo de las siguientes medidas:

- Servicio de atención telefónica de apoyo emocional a personas mayores. Durante el año 2023, la Central de Samur Social atendió a 501 mayores.
- Intervención social con personas mayores fuera del horario de los Centros de Servicios Sociales. Durante el 2023, Samur social realizó 813 visitas a domicilio donde se valoró la situación biopsicosocial.

4.6.3 Participación la Mesa de Vulnerabilidad de Personas Mayores

El SAMUR Social, junto con los Centros de Servicios Sociales, participa en la Mesa de Vulnerabilidad aportando información de intervenciones con personas mayores vulnerables residentes en el municipio de Madrid.

En 2023, se remitieron 1.114 informes sociales relativos a las intervenciones (704 mujeres y 410 hombres). Durante las 1.114 intervenciones realizadas se detectaron 62 situaciones de posible Síndrome de Diógenes y 205 situaciones de posible maltrato, todas las cuales se notificaron también al Departamento de Salud Medioambiental. Del total de informes remitidos a la Mesa de Vulnerabilidad, 1.062 ya tenían intervención previa en Atención Social Primaria. (También dentro del total de informes remitidos a la mesa de Vulnerabilidad se han enviado 59 al Departamento de Salud Medioambiental).

Por último, en 128 de las intervenciones informadas ha sido necesaria una prestación de alojamiento, habiéndose alojado a 95 personas en residencia y a 33 en otros recursos (Unidad de Estancias Breves, CEMUS, CET Caracolas, Campaña contra el Frío o alojamiento hostelero).

4.6.4 Programa de actuación conjunta para la atención sociosanitaria a personas mayores en riesgo social o sospecha de maltrato

El objetivo principal de este programa es garantizar la mejor atención sociosanitaria de personas mayores en riesgo social, fundamentalmente en aislamiento social o sospecha de maltrato, optimizando la coordinación interdisciplinar e interinstitucional entre SAMUR-PC, la Dirección General de Mayores y SAMUR Social.

Durante el año 2023 se atendió a través de este programa a un total de 308 personas (133 hombres y 175 mujeres.) Así mismo se han atendido 21 posibles situaciones de malos tratos a personas mayores, siendo ejercido éste de forma mayoritaria por descendientes (10 personas); el maltrato ejercido por la persona cuidadora fueron 2 casos, y por el cónyuge suma 2 personas; se desconoce quién ha ejercido el maltrato en 7 casos de las personas atendidas.

4.6.5 Residencias de personas mayores

SAMUR Social cuenta con plazas de emergencia en residencias (públicas y privadas) dirigidas a las personas mayores que no pueden permanecer en su domicilio a raíz de la situación de emergencia social en la que se encuentran.

Durante el año 2023 ha sido necesario proporcionar alojamiento y cuidados a un total de 268 personas mayores, suponiendo 231 nuevos ingresos y 224 bajas siendo el tiempo medio de estancia de 104,5 días. La distribución por sexo es de 118 hombres y 150 mujeres y la media de edad es de 77,9 años. La distribución de ocupación por centros arroja los siguientes porcentajes: Los Nogales Pacífico 63%, Margarita Retuerto 19%, Santa Engracia 14% y Gran Residencia 4%.

4.7 PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN COORDINADA

Se trata de intervenciones coordinadas entre SAMUR Social y otros servicios municipales ante las situaciones de Emergencia social que sufre la ciudadanía.

Existen protocolos diversos para fomentar una intervención eficiente y coordinada y otorgar la mejor atención a las personas, entre ellos:

4.7.1 Programa de atención a las situaciones de exclusión socio-residencial generadas por lanzamientos

Programa coordinado entre el Departamento de Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria, la red de Atención Social Primaria y SAMUR Social para la atención a las situaciones de exclusión socio-residencial generadas por desahucios y/o desalojo de familias o personas solas en situación de vulnerabilidad y con riesgo de desprotección social tras la pérdida de vivienda.

A lo largo del 2023, SAMUR Social intervino en 373 lanzamientos en el municipio de Madrid. De ellos, el 13,9% de las personas afectadas fueron alojadas en recursos de emergencia.

4.7.2 Procedimiento de actuación coordinada de los Servicios Municipales ante asentamientos ilegales urbanos en la ciudad de Madrid.

El Procedimiento sobre prevención y erradicación de asentamientos ilegales está dirigido a paliar la situación que generan los asentamientos en los barrios de la capital, así como la presencia de las personas sin hogar y su problemática asociada. Las acciones están coordinadas entre los servicios intervinientes: Juntas Municipales de Distrito, Policía Municipal, servicio de Limpieza Urbana y

Equipamientos (SELUR), Equipos de Madrid en Calle y SAMUR social, principalmente. SAMUR social desarrolló durante el 2023 más de 1.000 intervenciones sociales dirigidas a trabajar el acompañamiento y ofrecimiento de ayuda y/o alternativa residencial a las personas que ocupan dichos espacios.

4.8 OPERATIVOS PREVENTIVOS



Figura 2.8.1 Desfile de las Fuerzas Armadas

A lo largo del año se desarrollan una serie de operativos preventivos en los lugares de mayor concentración de personas, en las fechas más relevantes o coincidentes con eventos especiales desarrollados en la ciudad.

SAMUR Social asume dos áreas de actuación: desde un ámbito preventivo, estar activados con el resto de los Servicios de Emergencia de la ciudad de Madrid ante el riesgo de una posible situación de Gran Emergencia, y, en segundo lugar, asumir el papel de atender posibles necesidades sociales que se puedan producir.

En el año 2023 SAMUR Social participó en 32 operativos preventivos. Detallamos los siguientes eventos según su tipología:

8 festivales musicales/ conciertos.

14 actos deportivos: carreras de marcha y de bici populares y profesionales, así como participación en la final de la Vuelta Ciclista

a España.

10 actos culturales.

Enumeramos a continuación algunos de los eventos más relevantes:

- Celebración de la Copa del Mundo de Fútbol femenino.
- Colaboración y presencia en el día de la Fiesta Nacional.
- Asistencia en fiestas distritales y patronales: San Isidro, La Almudena y Día de la Comunidad Autónoma 2 de mayo.
- MADO, a destacar como evento de gran magnitud.
- Festividad por el Día del Niño.
- Plan de Navidad (22 días).

4.9 COMPROMISOS DE CALIDAD

La [Carta de servicios de Samur Social](#) se aprobó en 2012 y en diciembre del 2021 se realizó la última renovación de su certificación donde se destacó la alta competencia profesional y formación de los trabajadores y trabajadoras del servicio y una gran trazabilidad operacional relacionada con las practicas dirigidas a las personas usuarias.

En 2023, se cumplieron un 88,23% de los compromisos adquiridos por el servicio con la ciudadanía.

4.10 FORMACIÓN, ACTOS DE SENSIBILIZACIÓN Y VISIBILIZACIÓN

La formación y sensibilización en emergencias sociales es otro de los roles del SAMUR Social. En el año 2023 destacamos las siguientes actuaciones:

- Dentro el Plan de Formación del Ayuntamiento de Madrid, el Departamento de SAMUR Social ha impartido 4 formaciones sobre trabajo social en emergencias y atención a personas mayores en situación de emergencia social.
- Desarrollo de actividades de sensibilización e información sobre SAMUR social en colegios, institutos, universidades y entidades sociales.
- Participación en Foros, Mesas y Jornadas de emergencia social.

4.11 DIFUSIÓN, PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

- El 5 de enero de 2023 el SAMUR Social participa por segundo año consecutivo en la **Cabalgata de Reyes** junto con los demás cuerpos de emergencia: es día de compartir ilusión y mostrar el papel del SAMUR Social y de todos los servicios sociales.
- **Acto Aniversario y reconocimientos Samur Social 2023.** El servicio celebró sus 19 años agradeciendo y reconociendo el trabajo y aportaciones de entidades, personas y equipos al trabajo en la emergencia social.
- **Reconocimiento a la responsabilidad social en apoyo a la erradicación y visibilidad de la exclusión social** entregado por Observatorio para el Análisis y Visibilidad de la Exclusión Social de la URJC (Universidad Rey Juan Carlos).

Figura 4.11.1 Reconocimiento a la responsabilidad social en apoyo a la erradicación y visibilidad de la exclusión social



4.12 RETOS DE FUTURO

En 2024 se cumplen 20 años del nacimiento de SAMUR Social. A lo largo de estos años, el servicio se ha consolidado como un dispositivo de atención a las emergencias sociales, dando respuesta a las situaciones de vulnerabilidad y riesgo social que en algunos momentos sufre la ciudadanía de Madrid.



Durante este tiempo de existencia, SAMUR Social ha estado presente, junto con otros Servicios de Emergencia Municipal, en múltiples emergencias colectivas (incendios, derrumbamientos, accidentes, etc.) y su aportación ha sido clave en escenarios de urgencia provocados por la crisis sanitaria por la COVID, la borrasca Filomena o la acogida de personas refugiadas procedentes de Ucrania. Asimismo, los lazos con los Servicios Sociales de Atención social primaria se han estrechado fortaleciendo una coordinación que garantiza una respuesta municipal inmediata ante situaciones de necesidad social.

A lo largo de estos 20 años al Servicio de las Personas, SAMUR Social ha recibido 1.200.000 llamadas de emergencia, ha intervenido en 225.000 emergencias individuales y 1.050 emergencias colectivas y ha atendido a 19.200 personas mayores en riesgo social.

El reto de futuro es seguir avanzando en la identidad y la misión del SAMUR Social de poner a las personas en el centro y fortaleciendo la integración en su doble dimensión de servicio social y servicio de emergencia.



BLOQUE V. ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD

[ÍNDICE](#)



BLOQUE V. ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD

5.1. [INTRODUCCIÓN](#)

5.2. [VISIÓN](#)

5.3. [ACTUACIONES](#)

5.4. [LÍNEAS FUTURAS DE TRABAJO](#)

BLOQUE V: ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD

5.1. Introducción

Las personas con discapacidad constituyen un sector de población muy diverso y vulnerable afectado por condiciones de exclusión que dificultan su desarrollo personal y el uso y disfrute de los recursos disponibles para la generalidad de la población. Falta de accesibilidad en espacios públicos y privados, discriminación en el ámbito laboral o limitación en el acceso a la educación y la salud, son solo algunas de las dificultades que deben afrontar, y cuya superación debe implicar a todos los ámbitos de la sociedad.

La Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, Real Decreto Legislativo 1/2013, reconoce a las personas con discapacidad como titulares de una serie de derechos y a los poderes públicos como garantes del ejercicio de los mismos, de acuerdo con lo previsto en la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad. Asimismo, sienta las bases para garantizar las condiciones básicas en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal.

Por tanto, es responsabilidad de las administraciones públicas el impulso de medidas que garanticen el ejercicio de los derechos y libertades de las personas con discapacidad; promover su acceso a entornos y servicios; y facilitar su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones.

Esta idea es reforzada por la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, que atribuye al sistema público de Servicios Sociales un carácter universal cuya finalidad es favorecer la integración social, la igualdad de oportunidades, la autonomía personal, la convivencia familiar, la participación social y el bienestar social de todas las personas, familias y grupos, mediante una función promotora, preventiva, protectora y de atención frente a las necesidades sociales originadas por situaciones de vulnerabilidad, exclusión, desprotección, desamparo, dependencia, urgencia o emergencia social.

La Base de Datos del Reconocimiento del Grado de Discapacidad de la Comunidad de Madrid recoge que el municipio de Madrid cuenta con una población de 215.264 personas afectadas por alguna discapacidad oficialmente reconocida, lo que representa el 6,6 % del total de la población (datos relativos a 2022, últimos publicados).

Se trata de un porcentaje significativo que impulsa al Ayuntamiento de Madrid a fomentar, desde diferentes ámbitos, acciones que mejoren la calidad de vida de las personas con discapacidad y contribuir a la eliminación de barreras físicas, sociales, comunicativas y de actitud.

Descendiendo al ámbito social, el Área de Gobierno tiene la competencia de promover, impulsar y desarrollar programas y medidas específicas dirigidas a mejorar la integración social y la autonomía de las personas con discapacidad y sus familias. Desde 2021 hasta junio de 2023, esta competencia estuvo asignada a la Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud, de dicha área, pasando a partir de entonces, mediante Acuerdo de 29 de junio de 2023 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad, a la Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad. Es el Departamento de Apoyo a la Discapacidad al que, dentro de esta dirección general, le

corresponde la planificación y desarrollo de las actuaciones dirigidas a promover la igualdad, inclusión social y accesibilidad universal para las personas con discapacidad, contribuyendo de ese modo a los Objetivos del Desarrollo Sostenible 10 y 11, vinculados respectivamente con la reducción de las desigualdades y la creación de entornos más inclusivos.

5.2. Visión

Las actuaciones que se llevan a cabo en el Departamento de Apoyo a la Discapacidad tienen como destinatarias las 215.264 personas con calificación oficial de discapacidad de la ciudad de Madrid, más otro volumen de personas con discapacidad difícilmente cuantificable que no disponen de la misma. Del total registrado, 112.863 personas tienen entre 0 y 64 años, y 102.401, 65 años y más. Respecto al sexo, las mujeres con discapacidad representan el 52,3 %. Atendiendo al tipo de discapacidad, la física es la predominante, representada por un 56,5%, seguida de la psíquica (26,5 %) y la sensorial (13,9 %). El 3,1 % restante corresponde a categorías no clasificadas.

La diversidad de la discapacidad implica que el abordaje de las dificultades y necesidades para promover la inclusión y la accesibilidad también debe de ser específico. En este sentido, la colaboración público-privada a través de diferentes figuras jurídicas, proporciona un marco que permite abordar esta especificidad.

La Oficina Municipal para la Promoción de la Autonomía Personal y la Vida Independiente de las Personas con Discapacidad Intelectual o del Desarrollo (OVIDI) inaugurada en

2022, se ha consolidado en 2023 como servicio especializado de atención municipal. El Centro Ocupacional Villaverde y Centro de Día Navas de Tolosa, ambos con una larga trayectoria en la atención a personas con discapacidad intelectual, siguen constituyendo un referente en la red de servicios municipales.



En 2023, el Plan Estratégico de Subvenciones del A.G. de Políticas Sociales, Familia e Igualdad para el periodo 2022- 2024 ha posibilitado la tramitación de 6 convenios de subvención nominativa para promover la inclusión de personas con discapacidad en actividades de ocio y tiempo libre, favorecer la

autonomía personal, promover actividades para facilitar el cuidado y la atención a quienes acompañan cotidianamente a personas con discapacidad, así como generar espacios especializados de atención.

A los convenios anteriores se suma la convocatoria pública de subvenciones 2023 para proyectos de apoyo a la discapacidad que se ha concretado en la financiación de 14 proyectos presentados por entidades de la iniciativa social especializadas en diversos tipos de discapacidad y áreas de intervención.

5.3. Actuaciones

5.3.1. Oficina Municipal para la Promoción de la Autonomía Personal y la Vida Independiente de las Personas con Discapacidad Intelectual y/o del Desarrollo (OVIDI).

La Oficina Municipal de Vida Independiente para personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo tiene su origen en un proyecto elegido en los presupuestos participativos del Ayuntamiento de Madrid del año 2017. Su concreción se alcanzó con la licitación de un contrato de servicios en 2021 denominado "gestión de una oficina municipal para la promoción de la autonomía personal y la vida independiente de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo".

Programa/ Recurso/Actuación		OFICINA MUNICIPAL PARA LA PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL Y LA VIDA INDEPENDIENTE DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL Y/O DEL DESARROLLO (OVIDI)	
Población a la que se dirige:		Personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo residentes en la ciudad de Madrid.	
Objetivo		Promoción de la autonomía personal y la vida independiente de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo.	
Número total de personas usuarias en 2023	543	Definición de personas usuarias	Personas adultas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo, familiares u otras personas/entidades interesadas que solicitan información u orientación especializada. El servicio de apoyos personalizados se dirige exclusivamente a las personas con discapacidad.
Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2023	543		
Tasa de cobertura	No procede		
Presupuesto en 2023	231.481,79 euros	% ejecutado	102,17 % (236.503,34 euros)
Recurso web	Municipal: OVIDI Entidad: Fundación Juan XXIII	Redes sociales	
Principales indicadores de procesos		<ul style="list-style-type: none"> - N.º de personas atendidas: 543 personas atendidas en el servicio de información y orientación; y 89 personas participantes en el programa de apoyos personalizados. - Porcentaje de personas atendidas: 50% mujeres, 41% hombres, 9% representantes de recursos sociales (de los que no se dispone de la información relativa al sexo). 	
Principales indicadores de resultados		<ul style="list-style-type: none"> - Grado de satisfacción con el servicio: 4,5 puntos sobre una escala de 5 (cuestionarios de satisfacción). 	

Es un servicio público pionero a nivel estatal y especializado en discapacidad intelectual y/o del desarrollo, inspirado en el Movimiento Internacional de Vida Independiente, que ofrece información, orientación y apoyos personalizados a personas con discapacidad intelectual para fomentar su autonomía personal y que complemente los demás recursos existentes en Madrid. La gestión es realizada por la Fundación Juan XXIII.

Los dos principales servicios que se ofrecen en la OVIDI son:

- Servicio de Información y Orientación (SIO) en materia de recursos, servicios y prestaciones especializados para personas con discapacidad intelectual.
- Servicio de apoyos personalizados, consensuado con la persona destinataria y diseñado en un Plan Individual de Vida Independiente (PIVI).

En 2023, la OVIDI atendió a 543 personas, 158 más que el año anterior, un incremento del 41 %. El número de demandas y atenciones prestadas ha sido de 1.111 y la distribución por sexo, 50% mujeres, 41% hombres, y un 9% no especificado al haberse registrado como entidad y no como persona.

Respecto al programa de apoyos personalizados, 89 personas se han beneficiado del mismo (54 hombres y 35 mujeres), de las que 47 han sido altas nuevas (25 hombres y 22 mujeres).

El programa de apoyos personalizados consiste en la asignación de un/a asistente personal quien, en el tiempo semanalmente acordado en el PIVI, realizará un trabajo de acompañamiento e intervención orientado a fomentar la autonomía en diversos ámbitos de la vida personal y social. Las actuaciones se concretan, entre otras, en el fomento de la participación en actividades de la comunidad tales como ocio, cultura o deportes; apoyo en la búsqueda de vivienda independiente; apoyo en las actividades de la vida diaria en cuanto a reglas, hábitos de trabajo o convivencia; y derivación y coordinación con servicios públicos de protección.

Asimismo, la oficina realiza una labor de orientación y acercamiento a las familias al conocimiento y la reflexión sobre la discapacidad intelectual, tanto en la individualidad como en los aspectos globales, abordando de forma específica la vida independiente.

Además de estos dos servicios, la oficina ha desarrollado una importante labor en el apoyo a la adaptación laboral de las personas con discapacidad intelectual que se incorporaron a la plantilla municipal en 2022 como funcionarios de carrera a través de la primera convocatoria específica de este tipo organizada por el Ayuntamiento de Madrid para el acceso a la categoría de Personal de oficios y servicios internos y de Operario de Servicios Generales. Este apoyo se ha concretado en el acompañamiento al nuevo personal, abordando aspectos propios del ámbito laboral; la coordinación con los servicios de destino para el seguimiento de su proceso de incorporación; y la intervención y mediación en situaciones concretas cuando así se les ha requerido por parte del destino, por la S.G. de Transformación de la Gestión e Inspección de Servicios o por las propias personas. De las 29 personas que se incorporaron como personal funcionario en esta primera convocatoria, se ha realizado seguimiento y acompañamiento directo a 18, y se han mantenido 52 coordinaciones en 2023.

5.3.2. Centros para la atención a personas con discapacidad intelectual

El Ayuntamiento de Madrid cuenta con dos centros de titularidad propia para la atención a personas con discapacidad, el Centro Ocupacional Villaverde y el Centro de Día Navas de Tolosa. Los centros están integrados en la red pública de centros de la Comunidad de Madrid en base a un convenio entre ambas instituciones y son gestionados por la entidad AFANDICE (Asociación de Familias de Niñas y Niños Diferentes con Cuidados Especiales). Ambos centros tienen un régimen diurno de atención que incluye servicio de comedor.

El centro ocupacional Villaverde, atiende a personas con discapacidad intelectual, no gravemente afectadas, proporcionando habilitación, desarrollo personal e integración social a personas cuya discapacidad les impide de forma provisional o definitiva, integrarse social y laboralmente. Tiene una capacidad para 80 personas y desarrolla diferentes líneas de trabajo: un área ocupacional, con talleres de manipulados, jardinería, encuadernación y carpintería; un área de inserción laboral, enfocada a la inserción a través de un Centro Especial de Empleo o de empresas ordinarias; atención psico-social; formación permanente; habilitación para la vida diaria; servicios de comedor y transporte; y actividades de ocio y tiempo libre.

Programa/ Recurso/ Actuación		CENTROS PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD: CENTRO OCUPACIONAL VILLAVERDE Y CENTRO DE DÍA NAVAS DE TOLOSA			
Población a la que se dirige:		Personas adultas valoradas con discapacidad intelectual moderada o grave.			
Objetivo		Conseguir que las personas con discapacidad intelectual moderada o grave alcancen el máximo desarrollo de sus capacidades y oportunidades de inclusión en la comunidad e inserción laboral.			
Número total de personas usuarias en 2023		131	Definición de personas usuarias	Personas adultas valoradas con discapacidad intelectual moderada o grave y sus familias.	
Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2023		131			
Tasa de cobertura	101,5 %				
Presupuesto en 2023	1.320.758,40 euros	% ejecutado	96,6 % (1.275.567,33 euros)		
Recurso web	Municipal: Centro ocupacional Villaverde Centro de día Navas de Tolosa Entidad: http://afandice.org		Redes sociales	Entidad: Twitter: @afandice1 Instagram: @afandice	
Principales indicadores de procesos		-N.º de personas atendidas: 132 <ul style="list-style-type: none"> • Centro de Día Navas de Tolosa: 47 • Centro Ocupacional Villaverde: 85 -Porcentaje de personas atendidas: <ul style="list-style-type: none"> • Centro de Día Navas de Tolosa: hombres 55%; mujeres 45% • Centro Ocupacional Villaverde: hombres 38%, mujeres 62% 			
Principales indicadores de resultados		-Grado de satisfacción con el servicio: Centro de Día Navas de Tolosa: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Personas con Discapacidad. Se evalúa cada 2 años; referencia del año 2022: Escala Bien, Normal, Mal, NS/NC. El 81% valoran el centro "Bien" y un 19% como "Normal". Ninguna valoración "Mal", "NS/NC". ✓ Familias: Escala de Muy mal a Muy bien. Valoran muy bien 55%, satisfacción bien 37%, normal 6%, mal 0%. Centro Ocupacional Villaverde: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Personas con Discapacidad: Escala Bien, Normal, Mal, NS/NC. El 94,7% (71 personas) valoran el centro "Bien" y un 5,3% (4 personas) lo valoran como "Normal". Ninguna valoración "Mal", "NS/NC". ✓ Familias: Escala Likert 1 a 5, 1 es la puntuación más baja o muy mal y el 5 la máxima puntuación o muy bien. Valoran muy bien (5), un 81,5% (44 familias), el 9,3% (5 familias) indicaron bien (4), un 1,8% (1 familia) como normal (3), otro 1,8% (1 familia) mal (1) y un 5,6% (3 familias) NC/NS. 			

El centro de día Navas de Tolosa, atiende a personas con discapacidad intelectual gravemente afectadas y proporciona servicios de rehabilitación, cuidados personales y asistencia especializada, a fin de conseguir el máximo desarrollo de sus capacidades y posibilidades de integración social. Dispone de 50 plazas en las que se proporciona

un servicio de apoyo personal en el grado necesario para la realización de las actividades; atención especializada; servicio de comedor y transporte; y actividades de convivencia y animación sociocultural. En 2023, el centro ocupacional ha superado en 5 personas su capacidad de atención (85) de las que un 62 % han sido mujeres y un 38 %, hombres. Por su parte, el centro de día ha atendido a 47 personas.



En el ámbito preventivo, destacar que ambos centros forman parte de la Red para la Prevención, Detección y Atención en situaciones de abuso a personas con discapacidad intelectual (PREDEA), habiéndose llevado a cabo acciones formativas específicas dirigidas a personas con discapacidad, familias y profesionales; así como la actualización de pautas y protocolos internos.

También se han desarrollado programas sobre nutrición y multideporte, complementarios y vinculados a la incorporación de hábitos alimenticios saludables y actividad física elemental con el fin de mejorar la salud y el bienestar.

Además, el centro ocupacional ha realizado un programa de afectividad y sexualidad para favorecer el derecho de las personas que atienden a vivir su sexualidad de forma igualitaria, respetuosa y saludable; así como un programa de bienestar emocional para adquirir seguridad afectiva y emocional en sus relaciones, generando un clima de bienestar personal y familiar.

Los centros prestan una atención especial a la participación en la vida comunitaria del distrito de Villaverde, donde se ubican: participación en el programa Perros y Letras de la biblioteca, dirigido a promover la interacción de participantes con los libros y los



animales de compañía (lectura asistida con perros); participación en ligas deportivas; huerto comunitario; asistencia semanal a la sala informática del centro cultura; y participación en mesas comunitarias y grupos vecinales, son algunas de las actividades que facilitan la interacción de las personas con discapacidad intelectual con grupos de diferentes características en espacios comunitarios.

5.3.3. Programas de respiro familiar

Las familias y personas cuidadoras de personas con discapacidad requieren de tiempo para sí mismas, atender otras responsabilidades o descansar. Ello puede ayudar a reducir el estrés y la sobrecarga emocional que pueden experimentar, contribuyendo a su bienestar y calidad de vida.

El Ayuntamiento de Madrid dispone de tres programas de respiro familiar cuyo objetivo es generar espacios de apoyo a familias y personas cuidadoras de personas con discapacidad a través de actividades que permitan la conciliación para la vida personal y social. Desde cada programa se da soporte a familias de personas con diferente tipo de discapacidad: personas afectadas de daño cerebral sobrevenido, personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo y, por último, personas con discapacidad física y orgánica

Programa/ Recurso/ Actuación		PROGRAMAS DE RESPIRO FAMILIAR		
Población a la que se dirige:		Personas afectadas de daño cerebral sobrevenido y personas con discapacidad intelectual, física y orgánica.		
Objetivo		Apoyar y crear espacios de conciliación para familiares y cuidadores/as principales de personas con discapacidad.		
Número de personas únicas usuarias en 2023		980 personas en atención directa. 1.507 familiares atendidos (beneficiarios indirectos)	Definición de personas usuarias	Personas con discapacidad intelectual, física, orgánica o por daño cerebral sobrevenido y sus familias o cuidadores/as principales.
Tasa de cobertura		No procede		
Presupuesto en 2023		310.000 euros	% ejecutado	100 % (310.000 euros)
Recurso web	Municipal: Programas respiro familiar Entidades: APANEFA FAMMA Plena Inclusión	Redes sociales	-APANEFA: Twitter: https://twitter.com/Apanefa Facebook: https://www.facebook.com/ApanefaAsociacion YouTube: https://www.youtube.com/channel/UCJGgfsIF1B4QqYBAcWsifbg	
Principales indicadores de procesos		- N.º de actividades de ocio y tiempo libre realizadas: 111 (55,5% hombres y 44,5% mujeres). - N.º servicios apoyo domiciliario realizados: 924.		
Principales indicadores de resultados		- Grado de satisfacción con el servicio: 8,85 en una escala de 0 a 10.		



Los programas ofrecen, por tanto, una doble atención; por un lado, prestan apoyo a las familias, procurando tiempo y espacio para el desarrollo de actividades sociales, y, por otro, se promueve la autonomía, integración y participación de las personas con discapacidad.

Estos programas se desarrollan a través de convenios con la Asociación de Daño Cerebral Sobvenido de Madrid (APANEFA), Plena Inclusión Madrid (Organización de entidades a favor de personas con discapacidad intelectual de Madrid) y la Federación de asociaciones de personas con discapacidad física y orgánica de la Comunidad de Madrid (FAMMA Cocemfe Madrid). Incluyen actividades de apoyo puntual

en los domicilios y, en función de la situación familiar, actividades lúdicas, como salidas de fin de semana, excursiones, campamentos; actividades culturales o de ocio y tiempo libre; y estancias en recursos de alojamiento especializados para fines de semana y otros periodos similares.

Durante 2023, 554 personas se han beneficiado directamente de las actividades como participantes, con un porcentaje del 61,4% de hombres y un 38,6% de mujeres. A este dato hay que añadir el representado por las personas beneficiarias indirectas, es decir, familiares y personas cuidadoras, que suponen 901 en total.



5.3.4. Programa de información y orientación especializado

Programa/ Recurso/ Actuación		PROGRAMA DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN			
Población a la que se dirige:		Personas con discapacidad intelectual, física y orgánica.			
Objetivo		Facilitar información y orientación social sobre discapacidad intelectual, física y orgánica.			
Número total de personas usuarias en 2023		26.569	Definición de personas usuarias	Personas con discapacidad, familias y profesionales	
Tasa de cobertura		No procede			
Presupuesto en 2023		190.948 euros	% ejecutado	100 % (190.948 euros)	
Recurso web	Municipal: Orientación e información Entidades: Plena Inclusión / FAMMA		Redes sociales		
Principales indicadores de procesos		<ul style="list-style-type: none"> - N.º de personas atendidas: 26.569. - Porcentaje de personas atendidas: 44,6% mujeres y 55,4% hombres. 			
Principales indicadores de resultados		Grado de satisfacción con el servicio: 8,5 en una escala de 0 a 10.			

Disponer de una adecuada información facilita el acceso a los recursos y apoyos necesarios que las personas con discapacidad y sus familias requieren para mejorar su calidad de vida, tomar decisiones o participar activamente en la sociedad. También los equipos profesionales informados pueden ofrecer una mejor calidad en sus servicios.

Este servicio desarrolla acciones de información y orientación especializadas dirigidas a personas con discapacidad, familiares, entidades y profesionales del ámbito, y ciudadanía en general. Entre sus actividades se incluye la elaboración y divulgación de materiales sobre discapacidad, el desarrollo de actividades formativas y la orientación jurídica a las personas con discapacidad y/o a sus familias. En 2023 se ha llevado a cabo a través de convenios con Plena Inclusión Madrid (Organización de entidades a favor de personas con discapacidad intelectual de Madrid), y la Federación de asociaciones de personas con discapacidad física y orgánica de la Comunidad de Madrid (FAMMA Cocemfe Madrid).

A lo largo de 2023 se ha prestado información y orientación a 26.569 personas, dato que incluye a personas con discapacidad, familiares y profesionales.

5.3.5. Programa de Intérprete de Lengua de Signos Española (ILSE)

Las personas sordas necesitan contar con las adaptaciones necesarias para desarrollar sus capacidades con todo su potencial, participar en actividades o estar informadas en igualdad de condiciones que las personas oyentes.

Programa/ Recurso/ Actuación		PROGRAMA DE INTÉRPRETE DE LENGUA DE SIGNOS PARA PERSONAS SORDAS (ILSE)	
Población a la que se dirige:		Personas sordas y/o con discapacidad auditiva	
Objetivo		Garantizar la accesibilidad de las personas sordas y/o con discapacidad auditiva a los recursos públicos mediante la información y orientación, y acciones de formación y sensibilización.	
Número total de personas usuarias en 2023	1001	Definición de personas usuarias	Personas sordas y/o personas con discapacidad auditiva, profesionales, personas cuidadoras formales y no formales u otros colectivos demandantes de información.
Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2023	1001		
Tasa de cobertura	No procede		
Presupuesto en 2023	40.000 euros	% ejecutado	100 % (40.000 euros)
Recurso web	Municipal: ILSE Entidad: FESORCAM	Redes sociales	Entidad: Instagram @fesorcaml987 Facebook https://www.facebook.com/FeSorCam
Principales indicadores de procesos (1 o 2)		-N.º de personas atendidas: <ul style="list-style-type: none"> • 309 profesionales (119 hombres, 190 mujeres) • 692 persona sordas y/o con discapacidad auditiva (288 hombres, 404 mujeres) -N.º de formaciones a personas sordas: 2 (participación de 24 hombres y 35 mujeres)	
Principales indicadores de resultados (1 o 2)		Grado de satisfacción con el servicio (Escala 1 al 10): <ul style="list-style-type: none"> • Personas atendidas. Grado de satisfacción: 8,5 global / 8,5 personas sordas / 9 profesionales. • Participantes en formaciones. <i>Grado de satisfacción: 8.8</i> 	

El servicio de Intérprete de Lengua de Signos Española (ILSE) tiene por objetivo contribuir a la eliminación de los obstáculos de las personas sordas y/o con discapacidad auditiva mediante un servicio de acompañamiento para la realización de gestiones y trámites por parte de intérpretes de lengua de signos. El programa incorpora, además, acciones de sensibilización y difusión sobre la discapacidad auditiva, así como un programa formativo específicamente dirigido a personas sordas y/o con discapacidad auditiva. Se desarrolla a través de un convenio con la Federación de Personas Sordas de la Comunidad de Madrid (FESORCAM).

En 2023 han sido atendidas 1.001 personas entre profesionales y personas sordas, de las que el 59,4 % han sido mujeres (594) y el 40,6 %, hombres (407). Ello supone un ligero incremento respecto a 2022 en el que se atendió a 904 personas.

5.3.6. Otras actuaciones

La convocatoria pública de subvenciones dirigida a financiar proyectos dirigidos a personas con discapacidad se resolvió con la asignación de 233.532 euros a 14 entidades, quedando fuera de la adjudicación otras 26. Las entidades beneficiarias y características principales de los proyectos, así como la distribución presupuestaria queda recogida en la siguiente tabla:

Nº	ENTIDAD	OBJETO/FINALIDAD DEL PROYECTO	PERSONAS DESTINATARIAS	PARTICIPANTES		IMPORTE SUBVENCIÓN	GASTO DEL PROYECTO
				H	M		
1	FUNDACIÓN MASNATUR	Atención personas pluridiscapacidad	Personas con pluridiscapacidad y alto grado de dependencia.	15	25	20.000,00 €	31.371,18 €
2	AFAEMO -Asociación de familiares y amigos de enfermos mentales de Moratalaz	Rehabilitación psicosocial para personas con trastorno mental grave y sus familias, mediante acciones educativas, terapéuticas y sociales, orientadas al cuidado y autonomía personal.	Personas mayores de edad afectadas por un trastorno mental grave y familiares/cuidadores.	134	148	20.000,00 €	101.945,95 €
3	ASPACÉ -ASOCIACIÓN MADRILEÑA DE ORGANIZACIONES DE ATENCIÓN A PERSONAS CON PARÁLISIS CEREBRAL Y AFINES	Fomentar la autonomía personal de las personas con parálisis cerebral a través de actividades donde defiendan sus intereses y representen a su colectivo.	Personas con parálisis cerebral y sus familias.	24	56	20.000,00 €	27.500,00 €
4	ASOCIACIÓN SÍNDROME 22Q11	Creación y mantenimiento de una red de apoyo psicosocial para favorecer la información y asesoramiento profesionalizado a las familias de personas con 522q y así mejorar las condiciones psicosociales del sistema familiar.	Personas con Síndrome 22q11 y sus familias y ciudadanos/as.	13	22	20.000,00 €	25.328,16 €
5	ASOCIACIÓN ARGADINI	Formación para el empleo: adquirir las competencias generales y específicas del perfil de Auxiliar Cultural.	Personas mayores de edad con discapacidad intelectual o TEA con interés en incorporarse al mercado de trabajo.	23	11	20.000,00 €	91.263,00 €
6	ANTARES - ASOCIACION DE RECURSOS PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIOS A LOS DISCAPACITADOS PSÍQUICOS Y A SUS FAMILIAS	Respiro y conciliación para familias.	Personas con discapacidad intelectual con grandes necesidades de apoyo y graves trastornos de conducta, con grado de discapacidad del 75% y grado III de dependencia reconocidos.	40	22	20.000,00 €	146.200,16 €
7	FEBHI - FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE ASOCIACIONES DE ESPINA BIFIDA E HIDROCEFALIA	Promover la autonomía personal de personas con discapacidad adulta que se encuentran en búsqueda de empleo, a través de la realización de itinerarios personalizados de inserción sociolaboral.	Mujeres y hombres con discapacidad reconocida, igual o superior al 33% en situación de búsqueda de empleo.	20	40	20.000,00 €	83.713,45 €
8	ALLUSAMEN - ASOCIACIÓN EN LUCHA POR LA SALUD MENTAL Y LOS CAMBIOS SOCIALES	Mejora de la calidad de la vida de las personas con trastorno mental grave y duradero y sus familias.	Personas adultas con trastorno mental grave y duradero que formen parte de la entidad y sus familias.	53	34	10.000,00 €	47.207,46 €
9	ASOCIACIÓN PARKINSON MADRID	Desarrollar acciones encaminadas a mejorar la calidad de vida de las personas afectadas por la enfermedad de Parkinson mediante el autocuidado y la corresponsabilidad.	Personas afectadas por la enfermedad de Parkinson que viven en el municipio de Madrid.	147	99	2.000,00 €	55.265,47 €
10	FUNDACION SINDROME DE DOWN DE MADRID	Proporcionar apoyos, redes y oportunidades para que cada persona con discapacidad intelectual disfrute de su ocio en comunidad fortaleciendo los vínculos de amistad, impulsando su inclusión y maximizando su autonomía.	Personas con discapacidad con una edad entre 13 y 17 años, residentes en el municipio de Madrid y un mínimo del 33% de discapacidad intelectual.	42	55	30.747,00 €	59.368,00 €
11	FUNDACION AUCAVI	Generar espacios, contextos y oportunidades para la inclusión social y un mejor ajuste personal, social y familiar a través de actividades de integración y convivencia.	Jóvenes con TEA (trastornos del espectro del autismo), discapacidad intelectual asociada y otros trastornos comórbidos, así como sus familias.	28	8	27.720,00 €	31.449,94 €
12	FUNDACIÓN CARMEN PARDO VALCARCE	Fomento del ocio de jóvenes con discapacidad intelectual mediante el club "La Cuadrilla" gestionado por Fundaland CARMEN PARDO-VALCARCE, parque de ocio de la Fundación CARMEN PARDO-VALCARCE.	Jóvenes con discapacidad intelectual.	56	35	6.130,00 €	9.824,78 €
13	FUNDACIÓN ANA VALDIVIA	Ocio para adolescentes con parálisis cerebral y discapacidades afines mediante un espacio semanal de ocio normalizado e inclusivo con los apoyos y guías necesarias en función de las necesidades de las personas participantes.	Adolescentes con parálisis cerebral y discapacidades afines de edades comprendidas entre los 13 y 17 años.	5	5	8.355,06 €	9.747,39 €
14	NADIESOLO - FUNDACIÓN DESARROLLO Y ASISTENCIA	Promoción de la autonomía personal y normalización social de adolescentes con discapacidad intelectual mediante actividades de ocio y tiempo libre.	Jóvenes con discapacidad intelectual de entre 13 y 17 años.	17	17	8.580,00 €	13.002,72 €

La mayoría de los proyectos están dirigidos a la atención de la discapacidad intelectual algunos de los cuales incluyen a las familias y personas cuidadoras como beneficiarias indirectas. El resto está orientado a la atención de personas con pluridiscapacidad, discapacidad física y enfermedad mental. Algunas de las áreas en las que estos proyectos han incidido han sido el apoyo psicosocial, el ocio, el fomento de la autonomía, el empleo y la conciliación familiar, teniendo como personas destinatarias diferentes grupos de edad.

Por otro lado, el departamento de Apoyo a la Discapacidad ha continuado trabajando en el diseño del III Plan Madrid Incluye, plan social con voluntad transversal que recoge los compromisos de actuación sobre discapacidad en Madrid e integra actuaciones de diversas Áreas de Gobierno.

Se estructura en *cuatro ejes principales*:

- Concienciación, participación social y empoderamiento.
- Educación, cultura, deporte y ocio.
- Empleabilidad, empleo y clima laboral.
- Atención social, prestaciones y vida independiente.

El borrador del plan fue presentado en 2023 a los y las miembros vocales del Consejo Municipal de la Discapacidad para su valoración y elaboración de observaciones.

El Consejo Municipal de la Discapacidad es un consejo sectorial en materia de discapacidad, órgano de participación ciudadana de carácter consultivo. Su finalidad es canalizar la participación de las personas con discapacidad y sus familiares a través de las entidades, organizaciones e instituciones más representativas en ese sector en la ciudad de Madrid; promover y facilitar el intercambio, puesta en común y adopción de soluciones ante las nuevas necesidades que se plantean con relación a la atención de las personas con discapacidad y a la promoción del ejercicio de sus derechos y la garantía de igualdad de oportunidades. Durante 2023 se han celebrado dos encuentros.



En 2023 se celebró, un año más, el Día Internacional de las Personas con Discapacidad que se conmemora cada 3 de diciembre desde que fuera declarado por la Asamblea General de Naciones Unidas en 1992. En el Acto institucional hubo un reconocimiento a Madrid Talento, por impulsar la primera promoción de personal funcionario con discapacidad intelectual, y a Raquel Estúñiga por su ejemplo y por visibilizar la

Esclerosis Lateral Amiotrófica (ELA) en su podcast “Hable con ELA”



5.4. LÍNEAS FUTURAS DE TRABAJO

- Desarrollar actuaciones específicas en materia de accesibilidad universal, concretamente la cognitiva, para facilitar la comprensión de los servicios que se prestan en el Ayuntamiento de Madrid por parte de todas las personas.
- Impulsar la difusión de los servicios del AG Políticas Sociales, Familia e Igualdad en materia de discapacidad en la red de Atención Social Primaria.
- Reforzar la coordinación con las entidades de la iniciativa social y el seguimiento de sus proyectos objeto de subvención.
- Promover la incorporación de contenidos transversales sobre discapacidad y accesibilidad universal en las acciones formativas dirigidas a los profesionales de los servicios sociales organizadas por la Escuela Madrid Talento.



BLOQUE VI. FAMILIA

[ÍNDICE](#)



BLOQUE VI. FAMILIA

6.1. [INTRODUCCIÓN GENERAL](#)

6.2. [SERVICIOS Y PROGRAMAS](#)

6.2.1. [Centros de Apoyo a las Familias \(CAF\)](#)

6.2.2. [Puntos de Encuentro Familiar \(PEF\)](#)

6.2.3. [Centro de Intervención Parental \(CIP\)](#)

6.2.4. [Casa Grande](#)

6.2.5. [Programa de Apoyo, Prevención y Seguimiento para Hijos e Hijas de Personas con Problemas de Salud Mental "Casa Verde"](#)

6.2.6. [Proyecto Casas Lectoras](#)

6.2.7. [Proyecto Un Hogar Fuera del Hogar](#)

6.2.8. [Servicio de Conciliación y de Apoyo a Familias con Menores \(SERCAF-Menores\)](#)

6.2.9. [Centros de Día Infantiles](#)

6.2.10. [Servicio de Atención a Familias en Recursos Residenciales](#)

6.2.11. [Espacio de Alojamiento EMMA para Mujeres en Situación de Vulnerabilidad con Menores](#)

6.2.12. [Pisos de Acogida Temporal para Familias Monomarentales](#)

6.2.13. [Apoyo a Familias con Menores en Acogimiento en Familia Extensa \(INCREFAM\)](#)

6.2.14. [Coordinación con el Sistema Judicial Madrid](#)

6.2.15. [Casa Familias](#)

6.2.16. [Plan de Fomento de la Natalidad](#)

6.3. [REFLEXIÓN / LÍNEAS FUTURAS](#)

BLOQUE VI: FAMILIA

6.1. Introducción general

Es competencia de la Dirección General de Familia e Infancia (DGFI), la promoción, el impulso y coordinación de las políticas de apoyo a la familia en el municipio de Madrid. Estas políticas incluyen, entre otros, ***el diseño, aplicación y evaluación de programas y servicios dirigidos a la conciliación de la vida laboral y familiar, al fomento del ejercicio positivo de las responsabilidades parentales y a la prevención y tratamiento de las situaciones de crisis familiares.***

La población destinataria de esta línea de actuación está constituida por, al menos, los 219.454 hogares integrados por niñas, niños y adolescentes que habitan en la ciudad de Madrid (Padrón Municipal de Habitantes actualizado a 01/01/2023), y de los cuales 31.456 son monoparentales (26.093 a cargo de una mujer y 5.363 a cargo de un hombre). Igualmente, forman parte de esta línea de trabajo todos aquellos hogares de la ciudad formados por parejas con proyecto de construcción de nuevas familias, parejas sin descendientes o, incluso, parejas con hijos o hijas mayores de edad.

La acción municipal se dirige a apoyar a las funciones parentales de la diversidad de familias de la ciudad, pero también tiene en cuenta las investigaciones sociales que revelan que el riesgo de pobreza o exclusión social es superior en el tipo de hogares monoparentales (43,4% según la *Encuesta de Condiciones de Vida 2022*, Instituto Nacional de Estadística). Esto justifica la pertinencia de centrar una buena parte de las actuaciones del Área de Gobierno en esta población en riesgo.

En el Acuerdo de 29 de junio de 2023 de la Junta de Gobierno de la ciudad de Madrid, de organización y competencias del el Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad en su artículo 9 punto 1 se establecen las competencias delegadas en materia de Familia en Infancia. Dentro de las que le son propias y, relacionadas con la atención a las familias podríamos señalar las cuatro primeras:

- a) Promocionar, impulsar y coordinar las políticas sectoriales de apoyo a la familia.
- b) Planificar, diseñar, gestionar, coordinar y evaluar la red de centros y servicios, propios, convenidos y concertados, dirigidos a la familia y al bienestar social de la infancia y adolescencia.
- c) Diseñar, aplicar y evaluar programas y servicios dirigidos a la conciliación de la vida laboral y familiar, al fomento del ejercicio positivo de las responsabilidades parentales y a la prevención y tratamiento de las situaciones de crisis familiares.
- d) Planificar estrategias y programas dirigidos al fomento de la natalidad.

A través de ellas, queda clara la voluntad municipal de apoyar a las familias como estructura básica de socialización y provisión de cuidados, seguridad y educación de las niñas y los niños.

En el desempeño de las tareas que le son propias, desde la DGFI se planifican, diseñan, gestionan, coordinan y evalúan los centros y recursos de atención dirigidos a las familias, en colaboración con la Red de Atención Primaria, cuyo objetivo principal es el bienestar social de las familias, la infancia y la adolescencia. La operativa de las competencias ligadas a esta Red recae en la Subdirección General de Familia e Infancia y, especialmente en el Departamento de Familia que es la unidad administrativa responsable de la mayor parte de los centros y servicios orientados a las familias junto con los Departamentos de

Protección de la Infancia y Adolescencia, y de Prevención del Riesgo Social en la Infancia y Adolescencia que también ejercen sus funciones en aras del apoyo a las unidades familiares.

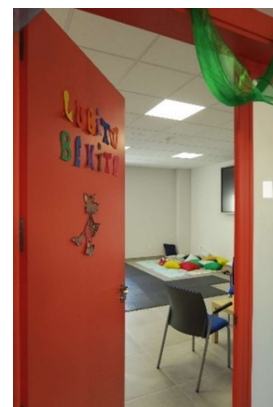
6.2. Servicios y programas

Apoyar a las familias en la crianza y educación de sus hijos y en la prevención y resolución de conflictos es uno de los objetivos que guían nuestra actuación en este ámbito. El Área de Gobierno cuenta con diversos servicios y programas que durante el año 2023 han dado cobertura al objetivo; los presentamos brevemente a continuación.

6.2.1. Centros de Apoyo a las Familias (CAF)

Programa/ Recurso/ Actuación		Centros de Apoyo a las Familias (CAF)	
Definición	Son dispositivos interdisciplinarios y especializados que ofrecen apoyo a las familias para afrontar las dificultades que surgen en el desempeño de sus funciones parentales y para prevenir y/o ayudar a resolver situaciones de crisis o conflictividad familiar.		
Población a la que se dirige:	Familias de la ciudad de Madrid		
Objetivo	Proporcionar apoyo psicosocial especializado a las familias, a través de diversos servicios que puedan prevenir y atender distintas situaciones y circunstancias de dificultad o conflicto relacional en el que se encuentren.		
Número total de personas usuarias en 2023	35.975	Definición de personas usuarias	personas individuales
Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2023	35.975		
Presupuesto en 2023	2.557.880,88 euros	% ejecutado	100% (2.557.880,88 euros)
Recurso web	CAF	Redes sociales	Instagram / Twitter
Principales indicadores de procesos (1 o 2)	<ul style="list-style-type: none"> - N.º Personas beneficiarias: 35.975 - N.º total de intervenciones: 38.792 		
Principales indicadores de resultados (1 o 2)	<ul style="list-style-type: none"> - Grado de Satisfacción general de las familias con el CAF: 8,98 (escala de 0 a 10) 		

Los Centros de Apoyo a las Familias (CAF) ofrecen apoyo a las familias con el fin de acompañarlas en el proceso de afrontamiento y superación de las dificultades que pueden encontrar a lo largo de su ciclo vital, con el doble objetivo de prevenir y/o ayudar a resolver situaciones de crisis o conflicto en el núcleo familiar. Entre otros, **ofrecen orientación en materia de familia, atención psicológica en circunstancias de dificultad de convivencia y/o violencia en el ámbito familiar, así como espacios de reflexión para afrontar las distintas etapas de crecimiento de las hijas e hijos.** Cuentan para ello con equipos expertos en intervención familiar siendo profesionales de psicología, derecho, trabajo social, mediación familiar, violencia intrafamiliar y personal administrativo.



En el municipio de Madrid existen 7 CAF que prestan una atención de calidad, cercana y territorializada. El acceso es directo previa petición de cita telefónica o presencial.

Durante el año 2023, los CAF han atendido a un total de 35.975 personas en todos sus servicios. Si lo analizamos por **bloques** de servicios encontramos que 13.224 personas

(36,8%) han sido atendidas en **los servicios de atención a familias** (orientación social, atención psicológica, asesoramiento jurídico, atención y prevención en las relaciones de violencia en la familia, mediación familiar y espacio de relación para familias con niños y niñas de 0 a 6 años) y 22.751 personas (63,2%) han sido atendidas o han participado en los **servicios de carácter comunitario** (información, formación y participación comunitaria) de las cuales 1.103 personas son profesionales.

Bloque 1 Servicios de atención a familias: En los 7 CAF se han atendido a un total de 17.034 personas (pertenecientes a 10.590 familias), de las cuales 3.810 han sido beneficiarias de varios servicios en función de las necesidades que en ese momento tenía la unidad familiar. Por tanto, las personas diferentes atendidas son 13.224. Por otra parte, el total de intervenciones realizadas asciende a 30.464. Si desglosamos por servicios, el más demandado continúa siendo, al igual que otros años, el de atención psicológica con 8.241 personas atendidas y 19.301 intervenciones, le sigue el servicio de orientación social con 2.997 personas y 2.783 intervenciones y en tercer lugar el asesoramiento jurídico, especialmente motivado por casos de separación y divorcios.

Tabla 6.2.1.1. Servicios de Atención a Familias en los CAF. Año 2023.

Servicios de Atención a Familia CAF 2023s	N.º de personas beneficiarias	% que suponen respecto a otros servicios	N.º de intervenciones realizadas	% que suponen respecto a otros servicios
Orientación social	2.997	17,6%	2.783	9,1%
Atención psicológica	8.241	48,4%	19.301	63,4%
Asesoramiento jurídico	2.346	13,8%	2.400	7,9%
Atención y prevención de las relaciones de violencia en la familia	1.517	8,9%	3.207	10,5%
Mediación familiar	1.572	9,2%	2.472	8,1%
Espacio de relación familiar con niños y niñas de 0 a 6 años	361	2,1%	301	1%
TOTAL	17.034*	100%	30.464	100%

*Hay personas que están en varios servicios/Fuente: Departamento de Familia. DGFI

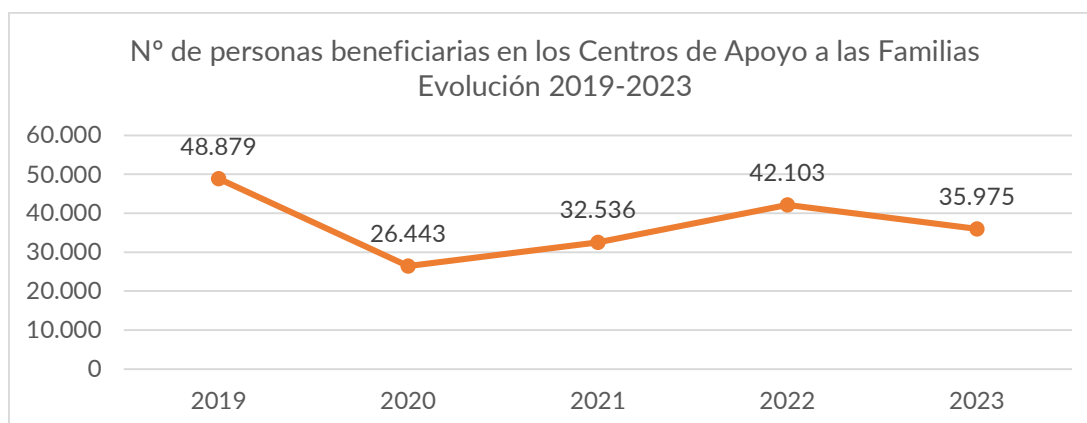
Otros Programas: a lo largo del segundo semestre del 2021 se pusieron en marcha dos programas: “Programa de atención integral a familias LGTBIQ+” y el “Programa intervención familiar ante situaciones de acoso”. Durante el año 2023 se han atendido a 60 familias LGTBIQ+ con 241 intervenciones y a 67 familias con problemáticas familiares relacionadas con el acoso escolar con 209 intervenciones.

En el perfil de las familias de los servicios de atención a familias de los CAF, destacan las familias de tipo nuclear seguido de monoparental hombre, con 1 o 2 hijos o hijas. Las mujeres continúan teniendo más presencia que los hombres y hay una mayoría de personas de nacionalidad española con estudios universitarios o equivalentes.

Bloque 2: Servicios de carácter comunitario: desde los CAF se han desarrollado .874 actuaciones a las que han asistido y se han atendido a 5.433 personas. También se han impartido acciones formativas para la promoción de habilidades en la convivencia familiar, se han realizado 278 acciones formativas en las que han participado 4.804 personas.

Los CAF también organizan y promueven actividades de participación comunitaria que pretenden ser un elemento de prevención universal de los conflictos familiares y de fomento de la parentalidad positiva. Las intervenciones comunitarias de los CAF se consideran de alto valor para este tipo de prevención, hasta el punto de estar incluidas como compromisos de calidad en su carta de servicios. La articulación de los CAF en su propio entorno con atención social primaria, salud y educación, con el tejido vecinal y las redes de acción social, define su estilo de intervención comunitaria. Han participado 11.768 personas en 131 actividades comunitarias.

Figura 6.2.1.1. Evolución 2019-2023 del número de personas beneficiarias en los Centros de Apoyo a las Familias



Fuente: Departamento de Familia. DGFI

El compromiso con la calidad y la mejora continua de los Centros de Apoyo a las Familias se garantiza a través de su Carta de Servicios, vigente desde 2014, certificada en febrero de 2021 y evaluada en marzo de 2023. Fruto también de esta responsabilidad municipal, los CAF miden anualmente la satisfacción de sus familias con los servicios prestados. En 2023, la satisfacción general con los servicios de atención familiar ha vuelto a ser muy positiva al igual que la recibida por el servicio de formación (el 88,8% y el 86,3% de las familias manifestaron estar muy o bastante satisfechas con los servicios de atención y de formación, respectivamente). Al igual que ha ocurrido en años anteriores, destaca la excelente percepción que las familias tienen acerca de los profesionales que prestan el servicio, cuyo trato se ha valorado de manera muy positiva por el 93,8% de las personas encuestadas.

6.2.2. Puntos de Encuentro Familiar (PEF)

Programa/ Recurso/ Actuación		Puntos de Encuentro Familiar (PEF)	
Definición		Dispositivos sociales especializados que, en situaciones de ruptura de la convivencia familiar u otras que precisen de la recuperación de las relaciones o de dicha convivencia, garantiza y facilita el desarrollo del régimen de visitas de los niños, niñas y adolescentes (o personas mayores de edad incapacitados/as por resolución judicial o con patria potestad prorrogada) con sus familias, tras situaciones de ruptura de la convivencia familiar e indicación de los órganos judiciales o administrativos.	
Población a la que se dirige:		Miembros del núcleo familiar, y en su caso otros familiares y personas allegadas que, por resolución judicial o administrativa, tengan establecido un régimen de visitas en un Punto de Encuentro Familiar.	
Objetivo		Prestar atención profesional de carácter temporal orientada a facilitar el desarrollo del régimen de visitas de los niños, niñas y adolescentes (NNA) con sus familiares o personas allegadas.	
Número total de personas usuarias en 2023		651 familias	Definición de personas usuarias Familias
Número de personas únicas usuarias en 2023		2.778	
Presupuesto en 2023	1.005.780,5 euros	% ejecutado	100% (1.005.780,5 euros)
Recurso web	PEF	Redes sociales	No procede
Principales indicadores de procesos (1 o 2)		- N.º Personas atendidas: 1.909 personas adultas y 869 menores de edad (428 niñas y 441 niños)	
Principales indicadores de resultados (1 o 2)		- Grado de satisfacción general de las personas adultas con el PEF/SPEF: 7,29 (escala de 0 a 10)	

Los Puntos de Encuentro Familiar (PEF) ofrecen espacios seguros y agradables en los que se llevan a cabo las visitas y los encuentros de las y los niños, niñas y adolescentes (NNA) con sus familiares en un clima favorecedor de su desarrollo personal. En todo caso, el equipo de profesionales del ámbito jurídico, psicológico y social realiza con todas las familias una **intervención psicosocial con el objetivo de favorecer vínculos afectivos positivos**.



El Ayuntamiento de Madrid cuenta con tres PEF y un Servicio de Punto de Encuentro Familiar (SPEF), este último ubicado en el Centro de Intervención Parental (CIP) y considerado a todos los efectos como otro Punto de Encuentro municipal. Para el acceso a los PEF se precisa derivación del Sistema Judicial o del sistema de Protección de Menores.

Un total de 869 niños, niñas y adolescentes y de 1.909 personas adultas, pertenecientes a 651 familias, han sido atendidas en los PEF municipales a lo largo del año 2023. El número de familias se ha visto incrementado en un 1,6% respecto a la cifra del año 2022 (641).

Tabla 6.2.2.1. Evolución 2019- 2023 de las personas atendidas en los Puntos de Encuentro Familiar (PEF).

ATENCIÓNES EN PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR	2019	2020	2021	2022	2023
FAMILIAS	668	667	632	641	651
PERSONAS ADULTAS	1.881	1.786	1.799	1.851	1.909
NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES	913	892	835	849	869

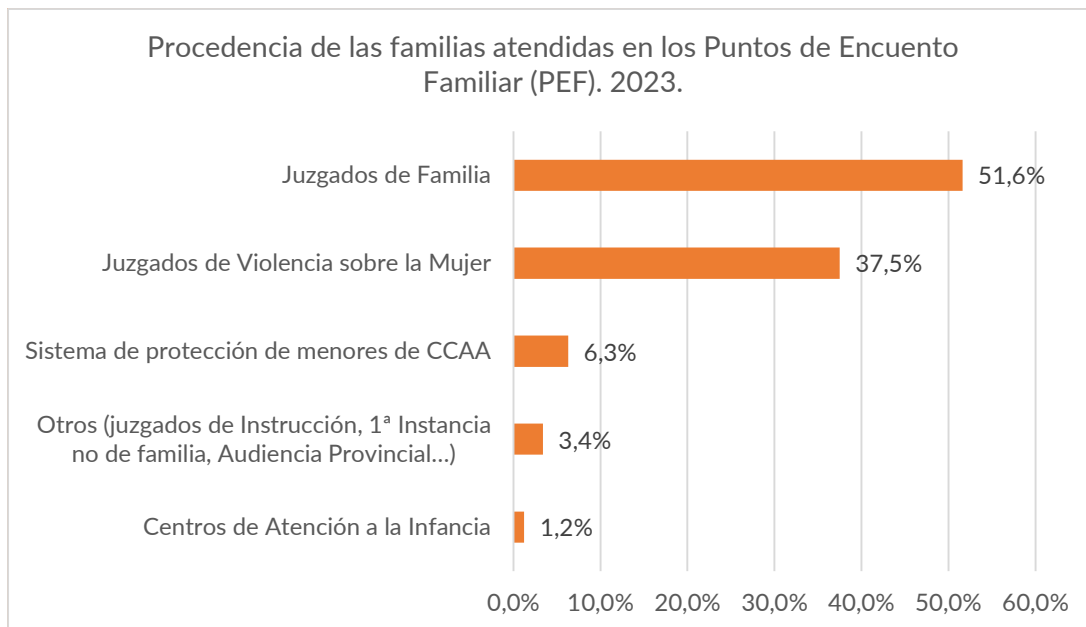
Fuente: Departamento de Familia. DGFI

Señalar que, de los familiares que tienen la custodia de los menores, un 73,6% son madres, el 15,9% son padres, y el resto, personas custodias, familia extensa y allegados, el 10,5%.

En relación con la edad, destaca que el 80,7% (701) de los menores tienen entre 4 y 14 años. Siendo un 12,4% (108) de 15 a 18 años y 6,9%, (60) menores de 4 años.

La mayor parte de las familias atendidas en los PEF proceden derivadas de órganos judiciales (51,6% los Juzgados de Familia y 37,5% de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer). El Sistema de Protección del Menor es el responsable de la derivación del 6,3% de los casos. El 3,4% procede de otro tipo de juzgados y de los Centros de Atención a la Infancia el 1,2%.

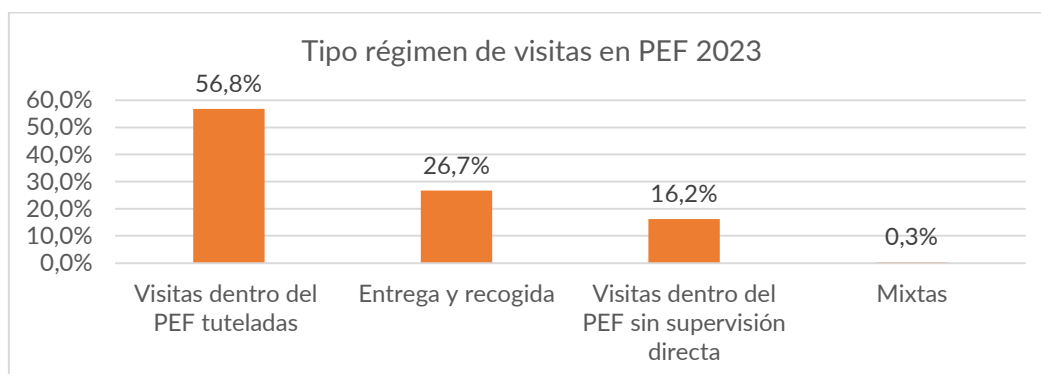
Figura 6.2.2.2 Procedencia de las familias atendidas en los Puntos de Encuentro Familiar (PEF). Año 2023.



Fuente: Departamento de Familia. DGFI

Las visitas tuteladas dentro de los PEF continúan siendo el tipo de régimen de visitas mayoritario (56,8%). El régimen de visitas de entregas y recogidas supone el 26,7%, mientras que las visitas en PEF sin supervisión directa son el 16,2%. Sólo un 0,3% de las visitas son mixtas.

Figura 6.2.2.3. Tipo de régimen de visitas en los Puntos de Encuentro Familiar (PEF). Año 2022.



Fuente: Departamento de Familia. DGFI

El 27% de los casos que se dan de baja en los PEF es por haber cumplido objetivos (las otras causas de baja son incomparecencia reiterada, interés superior del menor, cambio en las circunstancias familiares, uso inadecuado del servicio, no cumplimiento del perfil e imposibilidad de localizar a las/los progenitoras/es).

Se trabaja en estrecha colaboración con el Sistema Judicial para poder garantizar al máximo el interés superior de los NNA.

La satisfacción general de las personas adultas con el servicio recibido en los PEF/SPEF en 2023 ha sido de 7,29 sobre 10.

6.2.3. Centro de Intervención Parental (CIP)

Programa/ Recurso/ Actuación		Centro de Intervención Parental (CIP)	
Definición	Centro especializado en la atención psicosocial interdisciplinar a familias con hijos/as menores de 18 años, inmersas en conflictos por divorcio o en procesos de separación judicializados, cuando existe una situación de conflicto de intensidad media, alta o muy alta.		
Población a la que se dirige:	Familias con hijas/os que se encuentran inmersas en procesos judiciales derivados de conflictos relacionados con la ruptura de pareja.		
Objetivo	Apoyar a los/as progenitores/as para que puedan ejercer sus funciones parentales de la mejor manera posible y con corresponsabilidad, minimizando el conflicto y protegiendo a los niños, niñas y adolescentes del impacto negativo derivado de los conflictos post-divorcio.		
Número total de personas usuarias en 2023	334 familias	Definición de personas usuarias	Familias
Número de personas únicas usuarias en 2023	884		
Presupuesto en 2023	461.555,60 euros	% ejecutado	100% (461.555,60 euros)
Recurso web	CIP	Redes sociales	No procede
Principales indicadores de procesos (1 o 2)	N.º Personas atendidas: 613 personas adultas y 271 menores de edad (125 niñas y 146 niños)		
Principales indicadores de resultados (1 o 2)	Porcentaje de bajas en el servicio por cumplimiento de objetivos: 57,5%		

El Centro de Intervención Parental es un centro de *intervención psicosocial especializada e interdisciplinar*. **Ofrece atención personalizada a familias en situación de conflicto medio/alto relacionado con la ruptura de pareja y la convivencia familiar**, prestando apoyo, tanto individual como grupal, a personas adultas y menores. Su principal objetivo es el bienestar de los niños, niñas y adolescentes inmersos en una realidad de divorcio conflictivo. El conocimiento de esta situación y sus negativas consecuencias explican y justifican que el abordaje de trabajo en este centro también sea el preventivo a través de talleres de formación on line y presencial dirigidos a cualquier persona que vaya a iniciar o esté ya inmersa en un proceso de divorcio o separación. Es necesario fomentar y acompañar el tránsito de las familias por estas circunstancias sin dejar de anteponer el interés superior de sus hijos e hijas.

El CIP da cobertura a los 21 distritos de la ciudad. Cuenta con un equipo interdisciplinar formado por profesionales de psicología, trabajo social, derecho, coordinación de parentalidad y administración. A este recurso se accede por derivación desde el Sistema Judicial, el sistema de protección de menores y también de manera directa en el caso de los servicios de orientación psicosocial y de formación.

Un total de 334 familias han sido atendidas en el CIP durante el año 2023.

Dicho centro organiza su actividad en cuatro servicios:

El **Servicio de Punto de Encuentro Familiar (SPEF)**, que ha atendido al 29,3% de las familias recibidas en el centro.

El Servicio **de Orientación Psicosocial (SOP)**, especializado en dar apoyo a las personas progenitoras en situación de ruptura de pareja y conflicto de intensidad media y elevada para el ejercicio de la coparentalidad, ha atendido al 24,3% de las familias del centro demandantes de intervención familiar.

El **Servicio de Coordinación Parental (SCP)**, recurso innovador que actúa a través de una intervención intensiva con las familias en aquellas áreas que marca el juez. La metodología de trabajo requiere de una alta especialización y dedicación por parte del profesional con familias que ya no tendrían otra oportunidad de recibir ayuda para afrontar un conflicto de pareja que está generando importantes malestares en la salud de sus hijos e hijas.

El **Servicio de Intervención Grupal (SIG)** imparte formación online a familias, así como proporciona asesoramiento a profesionales. Ha diseñado seis módulos de formación a familias pasando de atender a 19 familias en 2019 (11,3%) a 134 en 2023 (40,1%).

De las familias atendidas en este centro, el 56,9% han sido derivadas de otras entidades (principalmente de los Juzgados de Familia) y un 43,1% han accedido por propia voluntad de manera directa.

Los porcentajes de cumplimiento de objetivos por servicios son: 63,8% en el caso del SOP, 88,9% en Coordinación de Parentalidad y 38,7% en PEF.

Cabe reseñar que, con el sistema judicial principalmente, pero también con el de protección de menores, se mantiene una relación estrecha, tanto en lo operativo del día a día como en encuentros encaminados a un diseño del trabajo en red con el fin de que el interés superior del menor esté cada vez más garantizado.

Programa de Atención a la Infancia en el entorno familiar

El Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar tiene como objetivo la **atención a familias con menores de edad en situación de riesgo y/o desamparo y que presentan una escasa o nula motivación para iniciar un proceso de atención en la red normalizada**. Desde el programa también se realiza **la valoración de adecuación y el seguimiento de los menores en acogimiento familiar en familia extensa**.

Si bien la finalidad del programa está alineada a la **mejora de la calidad del ambiente familiar y su acompañamiento durante procesos críticos de su dinámica**, cumple también una función fundamental en la **protección de los niños y niñas y en la prevención de situaciones de desamparo y desprotección**. Es por ello que el programa se desarrolla con mayor concreción en el punto “7. Infancia y Adolescencia” de esta memoria.

6.2.4. Casa Grande

Programa/ Recurso/ Actuación		Casa Grande	
Población a la que se dirige:		Familias, padres, madres o personas cuidadoras, con niñas y/o niños menores de 4 años.	
Objetivo		Proporcionar un espacio comunitario abierto a las familias para que puedan interactuar, vincularse y compartir experiencias e inquietudes relacionadas con la crianza y el cuidado.	
Número total de personas usuarias en 2023	2.557	Definición de personas usuarias	Familias
Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2023	6.352		
Presupuesto en 2023	442.102,30 euros	% ejecutado	100% (442.102,30 euros)
Recurso web	Casa Grande	Redes sociales	No procede
Principales indicadores de procesos (1 o 2)		<ul style="list-style-type: none"> - N.º niñas y niños atendidas/os: 2.895 - N.º personas adultas atendidas: 3.457 	
Principales indicadores de resultados (1 o 2)		<ul style="list-style-type: none"> - Grado de Satisfacción de las familias con Casa Grande: 9,37 (escala de 0 a 10) 	

Los centros Casa Grande son **espacios acogedores y estimulantes donde las familias, están invitadas a jugar libremente, descubrir, experimentar, aprender, crear, expresarse, relacionarse y hacer comunidad**. Cuentan con profesionales del ámbito de la psicología y la educación social, expertos en el apoyo y orientación hacia el ejercicio de una parentalidad positiva. El acceso es preferentemente mediante cita previa, permitiendo el acceso libre cuando el aforo no esté completo.

La actividad de Casa Grande está en continua programación y abierta a las propuestas y demandas de las familias. En todo caso, contempla actuaciones como la acogida del grupo, el fomento de espacios de experimentación y juego libre o, el impulso de un ambiente de escucha y participación activa, entre otros. También se desarrollan espacios grupales informativos y reflexivos, siendo en éstos donde recae el grueso de la labor profesional, suponiendo el desarrollo de estos espacios un 59,8% de su dedicación (38,1% en 2022 y 36,9% en 2021).



A lo largo del año 2023, 2.557 familias han participado de las Casas Grandes madrileñas, un número que supone un aumento del 46,9% respecto al volumen de atención del año 2022 (1.741 familias). Durante el año 2023, un total de 2.895 niños o niñas menores de 4 años han acudido a las cuatro Casas Grandes, siendo mayoritaria la presencia de niños de entre 13 y 48 meses (81,4%). Entre las personas adultas continúa destacando la mayor participación de las mujeres (70,9%). En cuanto al tipo de familia con mayor presencia en Casa Grande vuelve a ser, como en años anteriores, casi exclusivamente la familia nuclear (88,9%).

Como indicador de calidad del programa, Casa Grande mide la percepción de sus familias con el servicio ofrecido a lo largo del año a través de cuestionarios de satisfacción a las familias. Destaca una alta satisfacción general (9,37 en una escala del 0 al 10) y la percepción de que la participación en las casas contribuye a la mejora de múltiples aspectos relacionados con la crianza, especialmente el mejor entendimiento del desarrollo de las niñas y niños (8,14), la apreciación de mejoras en la relación de niñas y niños con sus iguales (8,14), así como la apreciación de tener más estrategias y herramientas para poder jugar con la niña o el niño (8,06).

6.2.5. Programa de Apoyo, Prevención y Seguimiento para Hijos e Hijas de Personas con Problemas de Salud Mental “Casa Verde”

Programa/ Recurso/Actuación		Programa Casa Verde	
		Programa de apoyo, prevención y seguimiento para hijos/as de personas con trastorno mental e inestabilidad afectiva.	
Población a la que se dirige:		Madres con problemas de salud mental, sus hijos e hijas de entre 0 y 5 años, padres y mujeres embarazadas, incluyendo los grupos de psicoterapia para familias con hijos de más de 6 años.	
Objetivo		Prevención y atención a las dificultades vinculares que puedan surgir en la relación entre los y las progenitoras/es con trastorno mental o inestabilidad emocional y sus hijos o hijas.	
Número total de personas usuarias en 2023	51	Definición de personas usuarias	Familias
Número de personas únicas usuarias en 2023	144		
Presupuesto en 2023	90.000 euros	% ejecutado	100% (90.000 euros)
Principales indicadores de procesos (1 o 2)		<ul style="list-style-type: none"> - N.º Personas atendidas: 144 - N.º Intervenciones realizadas: 7.613 	
Principales indicadores de resultados (1 o 2)		<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de familias que han cumplido los objetivos propuestos: 66,7% 	

Casa Verde es un programa de apoyo, prevención y seguimiento que pretende **compensar déficits durante la crianza en familias cuyos progenitores/as tienen problemas de salud mental, previniendo situaciones de riesgo y procurando a niños y niñas una mejor calidad de vida**. Se realiza en convenio de subvención nominativa con la Fundación Manantial y está ubicada en el distrito Villa de Vallecas.

A lo largo del año se ha atendido a 144 personas pertenecientes a 51 familias diferentes. El número de intervenciones que se han realizado con estas personas asciende a 7.613. Se presta una intervención profesional intensiva, siendo la psicoterapia y las competencias parentales las que requieren un mayor número de sesiones para el logro de los objetivos en las personas adultas. En el caso de las niñas y niños, la psicoterapia y las actividades de integración sensorial son las que precisan mayor intensidad.

6.2.6. Proyecto Casas Lectoras

Programa/ Recurso/ Actuación			
Proyecto Casas Lectoras Proyecto de fomento de la lectura que trata de hacer de la lectura un vínculo de relación y comunicación entre todos los miembros de la comunidad familiar.			
Población a la que se dirige:		Familias con hijos e hijas de 0 a 10 años, con alta participación por parte de las familias de los Centros de Apoyo a las Familias-CAF y Casa Grande.	
Objetivo		Implicar a padres y madres en la creación y el fortalecimiento de hábitos lectores de sus hijos.	
Número total de personas usuarias en 2023		581	Definición de personas usuarias Familias
Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2023		1.866	
Presupuesto en 2023		34.600 euros	% ejecutado 100% (34.600 euros)
Principales indicadores de procesos (1 o 2)		- N.º Personas participantes: 1.866	
Principales indicadores de resultados (1 o 2)		- Porcentaje de familias con interés en continuar en el proyecto: 80%	



Casas Lectoras es un proyecto dirigido a familias cuyo objetivo principal es fomentar la lectura y escritura en los hogares, para potenciar gracias a ello los impactos positivos que tienen estos hábitos en las relaciones de convivencia y comunicación familiar y en la provisión de aprendizajes útiles para el desarrollo evolutivo de los niños y niñas.

Se desarrolla en convenio de subvención nominativa con la Fundación German Sánchez Ruipérez.

En este proyecto se llevan a cabo diversas actuaciones que abarcan, desde sesiones presenciales conducidas por profesionales a dinámicas que buscan la involucración de las personas adultas y la participación activa de las y los menores, a la facilitación de un espacio web, una aplicación digital con contenido didáctico y de un catálogo de recursos que aporta pautas y herramientas orientadas a convertir la lectura en una práctica habitual dentro de la dinámica cotidiana de la familia. El proyecto se lleva a cabo en los Centros de Apoyo a las Familias-CAF y centros Casa Grande.

En el año 2023 se ha contado con la participación de 942 niñas y niños pertenecientes a 581 familias. Este número ha resultado algo inferior al del año 2022 (con 591 familias implicadas).

6.2.7. Proyecto Un Hogar Fuera del Hogar

Programa/ Recurso/Actuación			
Proyecto Un Hogar Fuera del Hogar Espacio que proporciona a niñas, niños y sus familias un hogar, una residencia en la que se facilita el mantenimiento de una vida lo más parecido posible a la normalidad mientras los menores reciben un tratamiento médico de larga duración para el cual se han tenido que desplazar de su residencia habitual.			
Población a la que se dirige:		Familias desplazadas de su domicilio habitual con motivo del tratamiento u hospitalización de sus hijos o hijas.	
Objetivo		Ofrecer alojamiento gratuito y atención social, lúdica y educativa a familias con niñas y niños con enfermedades u otras patologías graves y/o de larga duración y a su entorno familiar.	
Número total de personas usuarias en 2023		195	Definición de personas usuarias
Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2023		693	
Tasa de cobertura		100%	
Presupuesto en 2023		100.000 euros	% ejecutado
			100% (100.000 euros)
Principales indicadores de procesos (1 o 2)		- N.º Personas atendidas: 693 - N.º Actividades realizadas: 281	
Principales indicadores de resultados (1 o 2)		- Valoración media de satisfacción de las familias: 9,5 (escala de 0 a 10)	

El proyecto Un Hogar Fuera del Hogar es realizado mediante convenio de subvención nominativa con la Fundación Infantil Ronald McDonald. Se materializa en una residencia donde niñas, niños y familias pueden ***llevar una vida lo más parecida a la normalidad mientras reciben un tratamiento médico de larga duración en la ciudad de Madrid.***

Se ubica en *la Casa Ronald McDonald* de Madrid situada en el recinto del Hospital Infantil Universitario Niño Jesús que tiene capacidad para 30 familias. Acceden a ella familias desplazadas de su domicilio habitual con motivo del tratamiento u hospitalización de alguno de sus hijos y tras derivación de trabajadoras y trabajadores sociales de los hospitales pediátricos públicos de fuera de Madrid.

Durante el año 2023 han residido en la casa 195 familias, dato que supone un descenso del 11% respecto al volumen de atención en el año 2022 (219), mientras que la media de días de estancia es de 30 días, lo que supone un aumento del 57,9% respecto del año anterior.

Con objeto de contribuir a fomentar en la casa un clima de tranquilidad y de apoyo mutuo, el equipo profesional planifica y ejecuta actividades grupales y sesiones lúdicas.

Otro de los objetivos que define las directrices de trabajo en materia de familia consiste en ***otorgar apoyo a aquellas familias con escasos recursos en el cuidado de sus menores, facilitando la conciliación de la vida laboral y familiar.*** Presentamos a continuación una descripción de los principales servicios que la Dirección General de Familia e Infancia tiene en marcha para garantizar el objetivo general.

6.2.8. Servicio de Conciliación y de Apoyo a Familias con Menores (SERCAF-Menores)

Programa/ Recurso/Actuación	Servicio de Conciliación y de Apoyo a Familias con Menores (SERCAF-Menores) Prestación básica de los servicios sociales que desarrolla un conjunto de tareas dirigidas a proporcionar cuidado personal y acompañamiento a niñas y niños, para dar respuesta a las necesidades de conciliación y de apoyo de las familias		
Población a la que se dirige:	Familias con menores de 18 años a su cargo.		
Objetivo	Facilitar las funciones de crianza, la conciliación sociofamiliar y el mejor desarrollo de las niñas y los niños en su entorno.		
Número total de personas usuarias en 2023	1.041	Definición de personas usuarias	Familias
Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2023	3.399		
Presupuesto en 2023	3.278.737,08 euros	% ejecutado	87,9% (2.882.783,16 euros)
Recurso web	SERCAF-Menores	Redes sociales	No procede
Principales indicadores de procesos (1 o 2)	- N.º niñas y niños atendidas/os: 1.460 - N.º total de personas beneficiarias: 3.399 - N.º total de horas prestadas: 133.499,5		
Principales indicadores de resultados (1 o 2)	Grado de Satisfacción de las familias con SERCAF: 8,86 (escala de 0 a 10)		

El servicio de Conciliación y de Apoyo a Familias con Menores (en adelante SERCAF-Menores) es una prestación de los servicios sociales municipales dirigida a facilitar las funciones de crianza, la conciliación sociofamiliar y el mejor desarrollo de las niñas y los niños en su entorno, basado en una atención inclusiva.

Las modalidades de prestación del SERCAF se entienden dentro de un proceso de intervención social, articulado en torno a dos ejes, actuaciones de conciliación y de apoyo a familias. Todas estas actuaciones tienen un marcado carácter preventivo y educativo, favoreciendo el aprendizaje de habilidades educativas y parentales y potenciando, de este modo, procesos de desarrollo de la unidad familiar.

Las actuaciones que incluye SERCAF-Menores son prestadas a través de tres servicios:

- **Servicio de conciliación**, incluye actuaciones de cuidado personal del menor en el propio domicilio. Así como actuaciones de acompañamiento en desplazamientos individuales y colectivos.
- **Servicio de apoyo a familias**, presta atención domiciliaria en situaciones de riesgo o crisis sobrevenida que tiene por finalidad orientar y enseñar hábitos de organización doméstica cuando las personas adultas responsables no pueden realizarlos o tienen dificultades para ello. Las familias que se atienden en estas situaciones, derivadas de procesos de hospitalización de los progenitores u otras circunstancias que les imposibilita temporalmente para la atención de sus hijos e hijas, requieren de apoyos específicos para el cuidado de los menores.

Dentro del servicio de apoyo a familias, se incluye la atención grupal a niños y niñas de diferentes unidades familiares, mientras sus progenitores realizan actividades grupales valoradas en su Diseño de Intervención Social.

- **Programa Home Visiting**, articulado en dos grandes bloques de actuación. Un primer bloque de atención e intervención con las familias y un segundo bloque de apoyo y asesoramiento técnico, tanto al equipo de profesionales de la entidad, como a trabajadores/as sociales municipales de los distritos.

Dentro del primer bloque, el *programa Home Visiting* realiza campañas informativas, que se difunden a las familias, ofreciendo consejos prácticos, fácilmente aplicables en la vida cotidiana.

Estas campañas, junto con las visitas a domicilio en las altas de SERCAF, permite a las y los profesionales de este equipo realizar una primera valoración, identificando indicadores de dificultad social que posibilitan trabajar con las familias en un primer nivel de intervención a través de intervenciones puntuales. Con estas intervenciones se puede apoyar a las familias en cuestiones relacionadas con el bienestar de los menores y el buen funcionamiento familiar.

En un segundo nivel de intervención, cuando ya se han detectado indicadores de dificultad social que suponen una situación de riesgo leve o moderado, se ofrece a las familias un Plan de Intervención Familiar, consensado con el/la profesional de referencia de servicios sociales.

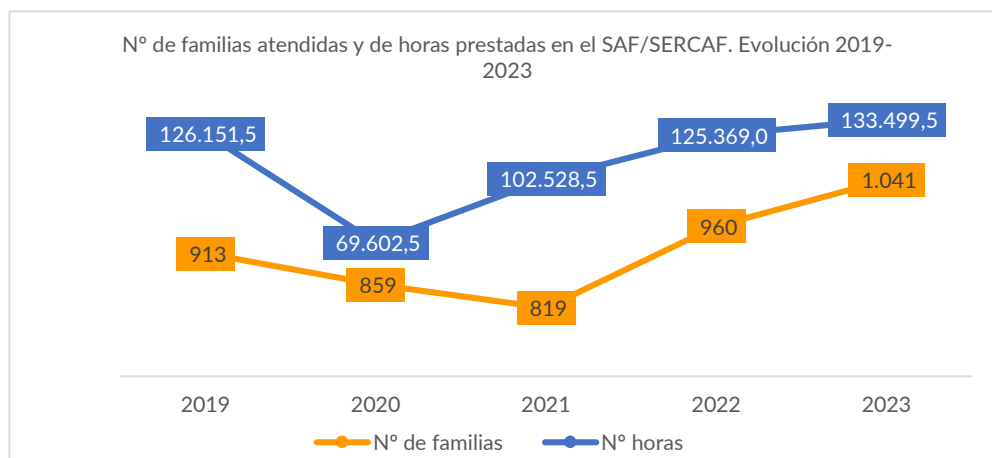
En el segundo bloque del programa se ofrece *apoyo, resolución de dudas y asesoramiento* al personal auxiliar en cuestiones relacionadas con la atención a menores, tales como dificultades en la prestación del servicio o en la gestión de conductas disruptivas de los menores, entre otros supuestos.

Durante el año 2023, el SERCAF- Menores atendió a un total de 1.460 menores, de los cuales 737 niñas y 723 niños, pertenecientes a 1.041 familias. Siendo 1.939 personas las que se beneficiaron de manera indirecta del servicio, al prestarse éste en sus propios domicilios. Se trata de un servicio que requiere una intervención de alta intensidad, situación que se pone de manifiesto en el número de horas prestadas: 133.499,5 en total a lo largo del año, lo que ha supuesto un incremento de 8.130,5 horas respecto a las prestadas en el año 2022.

Igualmente, ha aumentado el número de familias atendidas en un 8,4%, pasando de 960 en el año 2022 a 1.041 familias en 2023.

El promedio de horas prestadas al año ha resultado de 128,2 por familia y de 91,44 por niña/o.

Figura 6.2.8.1. Evolución 2019 - 2023 del número de familias atendidas y de horas prestadas en el SERCAF-Menores.



Fuente: Departamento de Familia. DGFI

*El Servicio de Apoyo a Familias con Menores finalizó el día 31 de agosto de 2021, dando comienzo al día siguiente el nuevo Servicio de Conciliación y de Apoyo a Familias con Menores (SERCAF-Menores).

En el 94,1% de las familias atendidas, las mujeres son las titulares del servicio. Este dato refleja que SERCAF apoya en la cobertura de necesidades de las familias monoparentales mujer. El grupo de edad más representativo son mujeres con una edad de entre 31 a 40 años seguido por el grupo de quienes tienen entre 41 y 50 años, el segundo en incidencia (39,5% y 37,7%, respectivamente). Predominan las personas titulares con nacionalidad extranjera (51,2%), así como quienes residen en hogares monoparentales mujer (66,2%).

En 2022 se han tramitado 490 altas nuevas y 427 bajas. El porcentaje de bajas sobre el total de familias que se atienden en el servicio es alto, concretamente del 41%. Esto es debido a la importancia de que se trate de un servicio con carácter temporal que potencia la autonomía de las familias y así se constata en el dato de que el 55,4% de las familias no superan el año de permanencia en el servicio y, únicamente, el 22,2% lo recibe durante más de 2 años. Por lo que el motivo de baja más habitual es el cumplimiento de objetivos en un 34,9% de las familias.

El 2020 supuso un hito para el SERCAF con la aprobación el 2 de julio de su **Carta de Servicios**, hecho que garantiza a la ciudadanía una atención basada en estándares de calidad y herramientas de comunicación, participación y transparencia. El 15 de diciembre de 2022 se certifica. Y el 28 de marzo de 2023 se ha evaluado.

En la misma línea de avanzar hacia un modelo de mejora continua, este año se ha vuelto a medir la percepción del servicio por parte de las familias, así como de las propias niñas y niños. La medición refleja una elevada satisfacción general por parte de las familias, concretamente de media 8,86 en una escala de valores de 0 a 10. Los aspectos del servicio mejor puntuados por las familias han sido: el trato y amabilidad del equipo de profesionales. (9,10), el cumplimiento del horario con puntualidad. (9,07) y el horario en que se presta el servicio. (9,05). En cuanto a las niñas y niños, éstas/os otorgan una nota media al servicio del 8,62 (escala de 0 a 10). Cuando se les pregunta si les gusta estar con la persona que les cuida la satisfacción es muy alta, 4,42 (escala del 1 al 5). También les gusta el trato que reciben (4,40 en una escala del 1 al 5) y que se encuentran tranquilas y tranquilos cuando están con ella (4,39 en la misma escala 1-5).

6.2.9. Centros de Día Infantiles

Programa/ Recurso/ Actuación		Centros de Día Infantiles	
		Recursos socioeducativos que ofrecen atención y cuidado a niñas y niños al finalizar la jornada escolar.	
Población a la que se dirige:		Niñas y niños de 3 a 12 años	
Objetivo		Apoyar la conciliación, evitando factores de riesgo y favoreciendo el desarrollo de habilidades sociales, la adquisición de valores, normas, límites y respeto mutuo.	
Número total de personas usuarias en 2023		2.158	Definición de personas usuarias Personas individuales
Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2023		2.158	
Tasa de cobertura	CDI Cruz Roja Española: 121,9% - las plazas se comparten y los niños/as acuden alternativamente Niñas 47,3% - Niños 52,7% CDI QASC: 112,5%. Niñas 44,6% - Niños 55,4%		
Presupuesto en 2023	4.358.563 euros	% ejecutado	CDI Cruz Roja Española: 100 % (2.755.003 euros) CDI QASC: 100% (1.603.560,06 euros)
Recurso web	CDI	Redes sociales	No procede

Continúa ss página

Continuación	Centros de Día Infantiles
Principales indicadores de resultados (1 o 2)	CDI Cruz Roja Española: <ul style="list-style-type: none"> - Puntuación media de satisfacción de las familias con el proyecto: 9,58 en una escala de 0 a 10 - Puntuación media de satisfacción de las niñas y niños con el proyecto: 4,66 en una escala de 1 a 5 CDI QASC: <ul style="list-style-type: none"> - Puntuación media de satisfacción de las familias con el proyecto: 9,62 en una escala de 0 a 10 - Puntuación media de satisfacción de las niñas y niños con el proyecto: 4,78 en una escala de 1 a 5

Los Centros de Día Infantiles son **recursos socioeducativos que ofrecen atención y cuidado a niñas y niños al finalizar la jornada escolar.**

Atienden a niñas y niños de 3 a 12 años y ofrecen servicio de lunes a viernes en horario extraescolar durante los meses de septiembre a julio. Los centros organizan su atención en una serie de servicios entre los que destaca la actividad de **apoyo y refuerzo escolar, la realización de talleres didácticos y de habilidades sociales y personales o el desarrollo de actividades y salidas de carácter lúdico-educativo.** Además, se ofrece el **servicio de traslado del centro escolar al centro de día y merienda diaria, la cual se procura con marcada orientación educativa.**

El acceso a estos centros requiere derivación, bien de los Servicios Sociales Municipales de Atención Social Primaria, o bien de los centros escolares donde están ubicados.

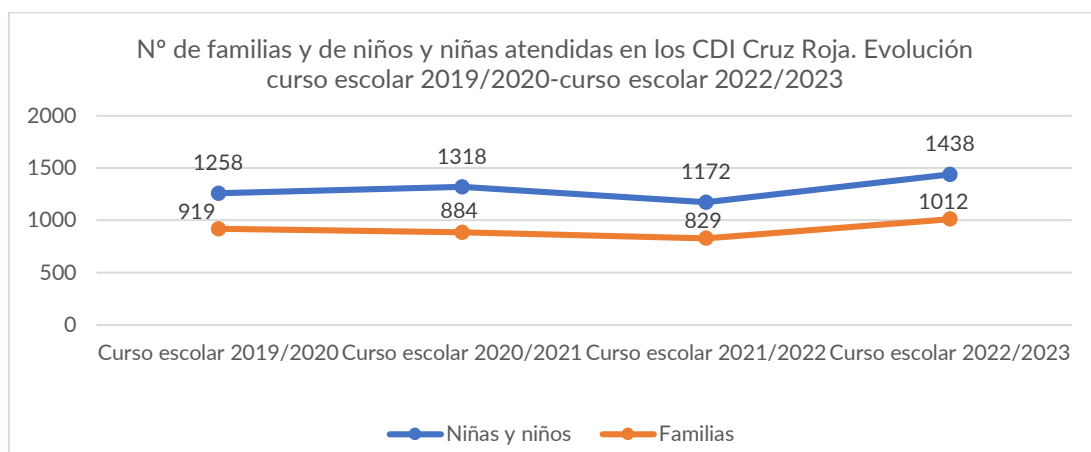
Se desarrollan a partir de dos proyectos, complementarios entre sí para dar cobertura a toda la ciudad: los Centros de Día de Cruz Roja y los Centros de Día Quedamos al Salir de Clase.

- **Centros de Día Infantiles “Cruz Roja Española”**

En convenio de subvención nominativa con Cruz Roja Española se desarrollan 30 Centros de Día Infantiles en 18 distritos municipales. Alguno de los distritos cuenta con más de un centro; entre ellos el distrito de Villa de Vallecas que cuenta con dos centros, uno de ellos ubicado en el Sector 6 de la Cañada Real Galiana.

En el curso escolar 2022/2023 el proyecto ha contado con un total de 1.180 plazas (999 en el curso escolar anterior) y ha dado servicio a 1.438 niñas y niños, de los cuales 680 eran niñas y 758 niños, apoyando a la conciliación de 1.012 familias.

Figura 6.2.9.1. Evolución curso escolar 2019/2020-curso escolar 2022/2023 del número de familias y de niñas y niños atendidas en los Centros de Día Infantiles de Cruz Roja.



Fuente: Departamento de Prevención del Riesgo Social en la Infancia y Adolescencia. DGFI

El dato del número de niños y niñas atendidos en el curso 2022/2023 es un 22,7% superior al del curso anterior. Así mismo, el número de familias ha aumentado un 22,1%.

Las características sociodemográficas de las personas atendidas no presentan grandes cambios con respecto a los últimos años: un 47,3% (680) son niñas y un 52,7% (758) son niños. El grupo de edad mayoritario es el compuesto por participantes de entre 6 y 9 años 47,8% (688). El 58,3 % (838) de las niñas y niños tienen nacionalidad española y un 41,7% (600) extranjera. El tipo de hogar predominante es monoparental mujer con un 56,5% (572).

La dificultad en la gestión de las emociones de las niñas y niños atendidos es un factor de riesgo común en el 19,1%. **La existencia de déficits en las habilidades parentales para ejercer la labor educativa** está presente en el 16,8% de los y las usuarias, y, en porcentaje inferior se han observado otros indicadores de riesgo, como son: las **dificultades de las niñas y niños para asumir límites y normas** (11,6%) y **separaciones conflictivas de las y los progenitores** (10,6%).

Por último, es importante destacar que los menores del CDI Cañada Real han participado en dos campamentos en el mes de julio, con una participación total de 35 menores, pertenecientes a 27 familias que viven en la Cañada Real.

Con el propósito de garantizar el derecho de la infancia a ser escuchada y a que sus opiniones se tengan en cuenta, desde los Centros de Día Infantiles se mide la percepción con el servicio prestado. En general, la satisfacción con el servicio de Centros de Día Infantiles a través del convenio con Cruz Roja es muy alto. La media de satisfacción de las niñas y niños atendidas y atendidos es de un 4,66 en una escala del 1 al 5. Y la media de satisfacción de las familias es de un 9,58 en una escala del 0 al 10.

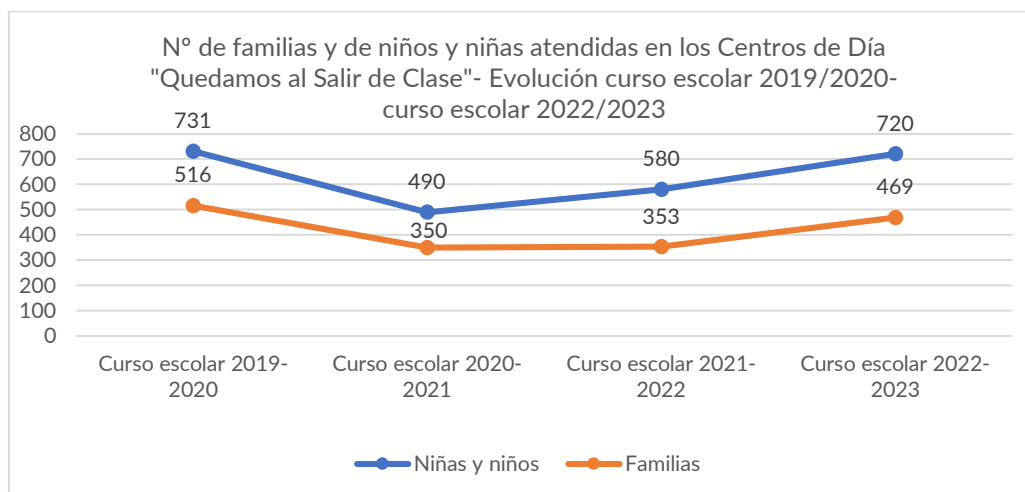
○ **Centros de Día Infantiles “Programa Quedamos al Salir de Clase”**

El Programa Quedamos al Salir de Clase (en adelante QASC) se desarrolla en 16 centros de día, los cuales, al igual que los centros de “Cruz Roja”, dan servicio a niñas y niños de 3 a 12 años.

A través de dicho programa se ofrece atención en horario extraescolar, de 16 a 20 h. Los servicios prestados desde los Centros de día Infantiles son los siguientes: servicio de traslado del centro educativo a centro de día, servicio de merienda, refuerzo y apoyo escolar, realización de talleres socio educativos y desarrollo de actividades y salidas de carácter lúdico-educativo.

En el curso escolar 2022/2023 el proyecto ha contado con un total de 640 plazas (641 en el curso escolar anterior) y ha dado servicio a 720 niñas y niños, de los cuales 44,6% (321) eran niñas y 55,4% (399) niños, apoyando a la conciliación de 469 familias.

Figura 6.2.9.2. Evolución curso escolar 2019/2020-curso escolar 2022/2023 número de familias y de niños y niñas atendidas en los Centros de Día Infantiles Programa “Quedamos al Salir de Clase”.



Fuente: Departamento de Prevención del Riesgo Social en la Infancia y Adolescencia. DGFI

Según edad el grupo mayoritario ha sido el de las y los participantes de 6 a 9 años 49,7% (359); según nacionalidad el 57,4% (413) tienen nacionalidad española y 42,6% (307) extranjera. En relación al tipo de hogar el 48% (225) es monoparental mujer, siendo hogares de familias nucleares un 36,7% (172).

La media de satisfacción de las niñas y los niños atendidas y atendidos es de 4,78 en una escala del 1 al 5. Y la media de satisfacción de las familias es de 9,62 en una escala del 0 al 10.

Intervenir con las familias con menores en riesgo de desprotección, preservando la convivencia del menor en su núcleo familiar es otro de los objetivos de trabajo del Área de Gobierno en esta materia y enclave de los programas que se desarrollan a continuación.

6.2.10. Servicio de Atención a Familias en Recursos Residenciales

Con el fin de **preservar la convivencia de los niños y niñas en su núcleo familiar**, favorecer la recuperación y autonomía familiar/personal a través del acompañamiento social y de un alojamiento transitorio y temporal, este programa engloba diversos **recursos residenciales de apoyo a menores y sus familias con necesidades tanto de vivienda como de integración familiar y desarrollo personal**. El proyecto se desarrolla en convenio de subvención nominativa con Cáritas Diocesana de Madrid y se compone de 64 alojamientos, 15 con acompañamiento social de alta intensidad, 34 con acompañamiento social de media-baja intensidad y 15 alojamientos para familias en emergencia habitacional.

Tabla 6.2.10.1. Centros del Servicio de Atención a las Familias en Recursos Residenciales.

TIPOLOGÍA DE PLAZA/ CENTRO	N.º PLAZAS	LOCALIZACIÓN
Alojamiento con acompañamiento social de alta intensidad.	15	Distrito Retiro, Distrito Latina y Distrito San Blas-Canillejas y Chamartín
Alojamiento con acompañamiento social de media/baja intensidad.	34	Viviendas de Integración Social Jubileo 2000,
Alojamiento para familias en emergencia habitacional con acompañamiento social a determinar intensidad tras el diagnóstico.	15	Sínodo 2005 y JMJ 2011) Santa Zita

o Viviendas de Integración Social (VIS): Alta intensidad

Programa/ Recurso/Actuación		Viviendas de Integración Social (VIS): con acompañamiento social de alta intensidad (Servicio de alojamiento con acompañamiento social)			
Población a la que se dirige:		Familias con grave deterioro en gran parte de las 10 áreas de evaluación/accompañamiento, pero en las que existen hábitos mínimamente recuperables y potencialmente susceptibles de normalización.			
Objetivo		Favorecer la recuperación y autonomía familiar/personal a través de acompañamiento social de alta intensidad y de un alojamiento transitorio y temporal como elemento integrador y de estabilización.			
Número total de personas usuarias en 2023		15	Definición de personas usuarias	Familias	
Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2023		49			
Tasa de cobertura	100%				
Presupuesto en 2023	604.034,00 euros (El presupuesto integra VIS: alta y media-baja intensidad)	% ejecutado	100% (604.034,00 euros)		
Recurso web	Viviendas de Integración Social	Redes sociales	No procede		
Principales indicadores de procesos (1 o 2)		<ul style="list-style-type: none"> N.º horas de intervención con personas adultas: 811 horas N.º niños, niñas y adolescentes alojados: 32 			
Principales indicadores de resultados (1 o 2)		Puntuación media de satisfacción: 7,78 en una escala de 10.			

Las Viviendas de Integración Social (VIS) de alta intensidad se dirigen a familias con grave deterioro en gran parte de las 10 áreas de evaluación/acompañamiento, pero en las que existen hábitos mínimamente recuperables y potencialmente susceptibles de normalización

A lo largo del año 2023 han participado en el programa 15 familias formadas por 49 personas, (una más que en 2022). El porcentaje de ocupación media de las plazas subvencionadas ha sido del 87% (82,3% en 2022). Del total de personas atendidas, el 65,3% son niñas, niños y adolescentes de hasta 17 años, de los cuales el 84,4% tiene hasta 14 años. Todas las personas adultas son mujeres, el 80% de ellas de 40 o más años, de origen extranjero (93,3%) y con 1, 2 o 3 hijos o hijas a cargo (86,7%).

Las familias alojadas en el centro disponen de un Plan de Intervención Familiar que pauta los objetivos individuales y define una línea de trabajo psicosocioeducativa, que aborda desde la tutoría psicológica o la asesoría jurídica, a la derivación a otros recursos, como son los que trabajan orientación y capacitación laboral. Además, se organizan actividades grupales de carácter lúdico y formativo, en las que participan tanto personas adultas como niños, niñas y adolescentes.

Las Viviendas de Integración Social con acompañamiento social de alta intensidad miden la eficacia de la intervención en relación con el nivel de cumplimiento de objetivos establecidos para cada familia. Las áreas en las que se ha conseguido mayor cumplimiento de objetivos en 2023 han sido en la de ocio, empleo y salud (31,3%, 27,3% y 26,3% respectivamente). En el año anterior fueron en la de salud, empleo y en la judicial (29%, 27% y 27% respectivamente).

o **Viviendas de Integración Social (VIS): Baja y media intensidad**

Programa/ Recurso/ Actuación		Viviendas de Integración Social (VIS): con acompañamiento social de baja y media intensidad	
		Servicio de alojamiento con acompañamiento social de media/baja intensidad	
Población a la que se dirige:	Familias que, en las distintas áreas de evaluación/acompañamiento ya contemplan situaciones de normalización, con incorporación de hábitos, conductas y actitudes adecuadas.		
Objetivo	Favorecer la recuperación y autonomía familiar/personal a través de un acompañamiento social de media-baja intensidad y de un alojamiento transitorio y temporal como elemento integrador y de estabilización.		
Número total de personas usuarias en 2023	36	Definición de personas usuarias	Familias
Número de personas únicas usuarias en 2023	145		
Tasa de cobertura	100%		
Presupuesto en 2023	604.034,00 euros (El presupuesto integra VIS: alta y media-baja intensidad)	% ejecutado	100% (604.034,00 euros)
Recurso web	Viviendas de Integración Social	Redes sociales	No procede
Principales indicadores de procesos (1 o 2)	<ul style="list-style-type: none"> - N.º horas de intervención con personas adultas: 1.160 horas - N.º niños, niñas y adolescentes alojados: 85 		
Principales indicadores de resultados (1 o 2)	<ul style="list-style-type: none"> - Puntuación media de satisfacción: 7,78 en una escala de 10. 		

Las Viviendas de Integración Social (VIS) con acompañamiento social de media-baja intensidad se dirige a familias que, en las distintas áreas de evaluación/acompañamiento

ya contemplan situaciones de normalización, con incorporación de hábitos, conductas y actitudes adecuadas. Cáritas Diocesana pone a disposición de las familias con necesidades sociales de la ciudad de Madrid un total de 34 alojamientos de este tipo, ubicados en los tres edificios que configuran las VIS.

En 2023 se ha alojado a 36 familias (35 en 2022), y la ocupación media anual ha sido del 96%, aumentando en un 9,5% respecto al año anterior. En total, 145 personas han residido en el alojamiento, el 58,6% menores de 18 años. La mayor parte de las familias son monomarentales (66,7%), con uno, dos o tres hijos (75%) y de origen extranjero (83,3%). Entre las personas adultas, predominan las de 40 o más años (77,8%) y las mujeres (86,1%).

Al igual que ocurre en las viviendas con acompañamiento social de alta intensidad, las familias alojadas en el centro disponen de un Plan de Intervención Familiar que pauta los objetivos individuales y define las líneas de trabajo profesional. Se requiere una alta intensidad en las coordinaciones con otros servicios y recursos, como son los Centros Municipales de Servicios Sociales o los Centros de Atención a la Infancia, pero también la intervención desde el centro a través de entrevistas y visitas domiciliarias, tutorías psicológicas o acompañamiento a gestiones. Las VIS también organizan actividades grupales de carácter lúdico y formativo, en las que participan tanto personas adultas como niños, niñas y adolescentes.

Como indicador de eficacia y calidad, las Viviendas de Integración Social miden el nivel de cumplimiento de los objetivos pautados para cada familia. Al igual que ocurre en las de alta intensidad, los porcentajes de éxito no son demasiado elevados, y ello a pesar del consenso entre familias y profesionales en la determinación de su propio Plan de Intervención Familiar. Pese a todo, las áreas de ocio, empleo y salud vuelven a destacar sobre el resto por haber sido alcanzadas por un mayor número de familias (31,3%, 27,3% y 26,3%, respectivamente).

○ **Alojamientos de Emergencia Habitacional**

Programa/ Recurso/Actuación		Alojamientos de Emergencia Habitacional	
		Servicio de alojamiento para familias en emergencia habitacional con acompañamiento social a determinar intensidad tras el diagnóstico	
Población a la que se dirige:	Familias (monoparentales o nucleares) con hijos menores a su cargo en situación de emergencia habitacional que necesitan un espacio residencial temporal y transitorio.		
Objetivo	Facilitar alojamiento y apoyo social temporal y transitorio a familias en situación de dificultad con hijos menores a su cargo, carentes de recursos personales y económicos para afrontar una situación de emergencia habitacional.		
Número total de personas usuarias en 2023	16	Definición de personas usuarias	Familias
Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2023	57		
Tasa de cobertura	100%		
Presupuesto en 2023	202.500 euros	% ejecutado	100% (202.500 euros)
Recurso web	Viviendas de Integración Social	Redes sociales	No procede
Principales indicadores de procesos (1 o 2)	N.º horas de intervención con personas adultas: 425 horas N.º niños, niñas y adolescentes alojados: 29		
Principales indicadores de resultados (1 o 2)	Puntuación media de satisfacción: 7,78 en una escala de 10.		

El Servicio de Atención a Familias en Recursos Residenciales incluye desde 2020 un nuevo proyecto formado por 15 alojamientos para familias en emergencia habitacional con acompañamiento social a determinar intensidad tras el diagnóstico (**periodo máximo de estancia de 12 meses**), ubicados en los cuatro centros de Cáritas Diocesana (Viviendas de Integración Social (VIS)).

A lo largo del año 2023 se ha atendido a 16 familias (16 también en 2022) formadas por 28 personas adultas y 29 menores de 18 años. La mayor parte de las familias (9 de las 16), son de tipo monomarental y tienen uno, dos o tres hijas/os. Predomina la nacionalidad extranjera (81,3%) y el 50% tiene 40 años o más.

El 57,1% de las y los progenitoras/es acuden al servicio en situación de desempleo. El 35,7% no tiene ingresos de ningún tipo y el 28,6% los tiene por trabajo.

Estas circunstancias condicionan la actividad programada, con importante peso de las coordinaciones a otros recursos, fundamentalmente a Centros Municipales de Atención Social Primaria y a otros centros de Cáritas. La intervención individual de las familias se estructura en torno al plan individual, que es complementado con intervención grupal, dirigida al conjunto de las que forman parte del proyecto.

Siguiendo la tendencia de las Viviendas de Integración Social en el indicador de eficacia y calidad, las áreas de ocio, empleo y salud con iguales porcentajes vuelven a destacar como objetivos conseguidos en las familias (31,3%, 27,3% y 26,3%, respectivamente).

6.2.11. Espacio de Alojamiento EMMA para Mujeres en Situación de Vulnerabilidad con Menores

<i>Programa/ Recurso/ Actuación</i>		Espacio de Alojamiento EMMA para Mujeres en Situación de Vulnerabilidad con Menores. Espacio de acogida, acompañamiento y apoyo a mujeres con un hijo o una hija de hasta 4 años,	
Población a la que se dirige:		Mujeres con hijos e hijas menores de 4 años que se encuentran en situación de vulnerabilidad.	
Objetivo		Que las mujeres que participan del recurso dispongan –tras la intervención– de herramientas para una vida autónoma (vivienda, empleo y bienestar psicosocial de la unidad familiar).	
Número total de personas usuarias en 2023	27	Definición de personas usuarias	Familias
Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2023	52		
Tasa de cobertura	100%		
Presupuesto en 2023	387.800 euros	% ejecutado	100% (387.800 euros)
Recurso web	EA EMMA	Redes sociales	No procede
Principales indicadores de procesos (1 o 2)		<ul style="list-style-type: none"> - N.º horas de intervención con mujeres: 1.235 - N.º niños, niñas y adolescentes alojados: 25 	
Principales indicadores de resultados (1 o 2)		<ul style="list-style-type: none"> - Puntuación media de satisfacción: 9 sobre 10. - Porcentaje de familias (mujeres) atendidas que cumplen todos los objetivos del proyecto: 68% 	

EMMA es un **espacio de acogida, acompañamiento y apoyo a mujeres con un hijo o una hija de hasta 4 años**, desarrollado en convenio de subvención nominativa con la Fundación José María de Llanos.

El acceso a EMMA requiere intervención previa en la Red municipal de Atención Social Primaria y derivación de los Centros de Servicios Sociales o de los Centros de Atención a la Infancia. El proyecto es estructurado en dos fases, una inicial, con capacidad para quince mujeres, y una segunda, orientada a la autonomía y constituida por tres viviendas con capacidad para seis familias monomarentales.

A lo largo del año 2023, 27 mujeres han participado en el proyecto (el espacio de alojamiento ha atendido a 27 familias y las viviendas independientes, a 7). La incorporación entre 2019 y 2020 de dos nuevas viviendas al proyecto, ha aumentado su capacidad de atención y, sobre todo, las posibilidades de dotar a la intervención de mayor continuidad al disponer de más plazas de alojamiento para poder trabajar con las familias la autonomía que facilitan las viviendas de la segunda fase.

Más de la mitad de las mujeres (55,5%) tienen entre menos de 25 años y 29 años. La mayoría tiene un solo un hijo o hija a su cargo (92,6%), de manera habitual menores de 4 años (se atiende también a niños y niñas que sobrepasan los 4 años durante su alojamiento en el recurso), y el 81,5% tiene origen extranjero.

La **intervención profesional en EMMA es psicosocioeducativa**. Tanto desde el Espacio de Alojamiento como desde las Viviendas de Autonomía se presta atención social, psicoeducativa, psicológica o jurídica, entre otras. Además, la intervención requiere un trabajo comunitario y de coordinación con otros recursos, entre los que destacan los Centros Municipales de Atención Social Primaria y entidades y asociaciones del entorno, que acumulan el 36,3% y 33% del total de coordinaciones realizadas. Se realizan también actividades grupales, 75 sesiones en 2023, divididas por áreas: las asambleas vecinales/área de la vida diaria, área de necesidades familiares, área de promoción de la autonomía, y área de prevención de violencia de género y promoción de igualdad (52%, 18,7%, 14,7% y 14,7% respectivamente).

Durante el año 2023, 14 han sido las familias que han causado baja en el proyecto, 13 en el Espacio de Alojamiento y 1 en las viviendas de autonomía de la fase II. El 50% (76,9% en 2022) han sido salidas a otras soluciones habitacionales autónomas (viviendas de alquiler o familiares), mientras que el resto, tres familias han salido a las viviendas de la Fase II del proyecto, dos familias han salido a viviendas familiares, a una se le ha adjudicado una vivienda de alquiler de la EMVS, y una ha salido hacia otros recursos. Estos resultados denotan el cumplimiento de objetivos del programa y son considerados un indicador de su eficacia.

6.2.12. Pisos de Acogida Temporal para Familias Monomarentales

Programa/ Recurso/ Actuación			
Pisos de Acogida Temporal para Familias Monomarentales. Recurso de alojamiento temporal con intervención psicosocial y educativa individualizada, encaminada a la autonomía y la adquisición de recursos propios.			
Población a la que se dirige:		Madres solas con hijos o hijas a su cargo, que se encuentran en situación de riesgo o dificultad social.	
Objetivo		Facilitar alojamiento e inserción social a las mujeres con hijos e hijas menores de edad en situación de vulnerabilidad.	
Número total de personas usuarias en 2023	10	Definición de personas usuarias	Familias
Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2023	21		
Tasa de cobertura	100%		
Presupuesto en 2023	25.000 euros	% ejecutado	100% (25.000 euros)
Principales indicadores de procesos (1 o 2)		- N.º horas de intervención con mujeres: 809 - N.º niños, niñas y adolescentes alojados: 11	
Principales indicadores de resultados (1 o 2)		- Puntuación media de satisfacción: 9,7 sobre 10. - Porcentaje de familias (mujeres) atendidas que cumplen todos los objetivos del proyecto: 60%	

Los Pisos de Acogida Temporal, proyecto de la Asociación Solidaridad con Madres Solteras, constituyen un recurso de alojamiento temporal y proporcionan una **intervención psicosocial y educativa individualizada, encaminada a la autonomía y la adquisición de recursos propios.**

El acceso de las mujeres a los alojamientos puede ser directo, previa solicitud a la asociación, o por derivación de los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria u otras entidades de carácter social.

El proyecto organiza su actividad en dos fases que mantienen coherencia con los objetivos que guían la actividad: la primera fase se desarrolla en un piso, con capacidad para tres unidades familiares, dirigido a paliar las necesidades de alojamiento y manutención; mientras que la segunda fase se lleva a cabo a través de dos pisos, con capacidad para cinco unidades familiares y destinados al afianzamiento de la intervención. En el año 2023 han sido 10 las familias, formadas por 10 mujeres y 11 menores de edad, las atendidas en el proyecto, datos similares a los resultantes años anteriores (10 y 9 familias, 2022 y 2021 respectivamente).

Todas las mujeres son de origen extranjero, con ingresos por trabajo (53,3%).

Entrevistas individuales (55,6%) y tutorías psicológicas (28,6%) acumulan gran parte de las actividades desarrolladas en el proyecto. El resto de la intervención psicosocial y educativa se desarrolla a través de otro tipo de acciones como son la elaboración de certificados de estancia o acompañamientos.

Durante el año 2023, fueron 10 las familias que causaron baja en el proyecto, 6 de ellas hacia las viviendas de autonomía de la fase II, 3 hacia viviendas o habitaciones de alquiler y 1 a vivienda familiar.

6.2.13. Apoyo a Familias con Menores en Acogimiento en Familia Extensa (INCREFAM)

Programa/ Recurso/ Actuación		Apoyo a Familias con Menores en Acogimiento en Familia Extensa (INCREFAM) Proyecto de apoyo para crear espacios de intercambio y respiro familiar promocionando información, prevención e intervención terapéutica a niños, niñas y adolescentes acogidos, así como acompañamiento y autoayuda entre las y los acogedores	
Población a la que se dirige:		Familias con menores de 18 años en situación de acogimiento en familia extensa, incluidas aquellas que aún no han formalizado el acogimiento.	
Objetivo		Proporcionar respuesta a las necesidades de las familias con menores de edad en acogimiento en familia extensa, en su mayoría formadas por abuelos y abuelas.	
Número total de personas usuarias en 2023		47	Definición de personas usuarias
Número de personas únicas usuarias en 2023		126	
Tasa de cobertura		No procede	
Presupuesto en 2023		40.000 euros	% ejecutado
			100% (40.000 euros)
Principales indicadores de procesos (1 o 2)		N.º niños, niñas y adolescentes alojados: 64	
Principales indicadores de resultados (1 o 2)		<ul style="list-style-type: none">• Puntuación media de satisfacción: 9,5 sobre 10.• Porcentaje de familias que mejoran sus competencias parentales: 83,7%	

El proyecto de Apoyo a Familias con Menores en Acogimiento en Familia Extensa pretende crear **espacios de intercambio y respiro familiar promocionando información, prevención e intervención terapéutica a niños, niñas y adolescentes acogidos, así como acompañamiento y autoayuda entre las y los acogedores**. Se desarrolla mediante convenio de subvención con la asociación INCREFAM (Infancia Creciendo en Familia de Madrid) y su acceso es directo, no requiere derivación previa de otros recursos comunitarios.

A lo largo del año 2023, se ha atendido a 126 personas pertenecientes a 47 familias distintas. Este dato supone un aumento en la actividad con respecto al año 2022, cuando fueron 114 las personas y 45 las familias que participaron en la actividad.

El 50,8% de las personas participantes son menores de edad, siendo mayoritario el grupo de 10 a 14 años. Entre las personas adultas hay una alta presencia de mujeres (74,2%) y de abuelos o abuelas acogedoras (71%).

El proyecto se estructura en base a tres líneas de trabajo: **la creación de espacios de encuentro e intercambio para los familiares acogedores, la orientación y terapia individual en los casos en que proceda, así como el desarrollo de grupos de autoayuda**. Bajo estas directrices, a lo largo del 2023 se han programado actividades orientadas tanto a las familias, como a personas acogidas y personas acogedoras, destacando por su nivel de participación el respiro familiar (21,9%), las excursiones de integración familiar (12,6%), talleres socioeducativos para acogedoras/es y menores (11,8%), y el encuentro anual de personas acogedoras (10,7%).

INCREFAM mide anualmente la percepción de las y los participantes con el programa. Su resultado, indicador de la calidad subjetiva del servicio y de eficacia de los objetivos, ha sido, en todos los casos, superior o cercano al 9 (escala 0-10). Ha sido la atención recibida (telefónica, presencial, sesiones informativas) la que ha destacado por tener la satisfacción más elevada (9,9). La atención en terapia familiar, talleres y grupos de autoayuda y los espacios de intercambio y respiro familiar han sido valorados con un 9,3. Destaca el alto porcentaje (83,7%) de familias que han percibido una mejora en sus competencias parentales.

6.2.14. Coordinación con el Sistema Judicial Madrid

Los servicios sociales municipales y el Consejo General del Poder Judicial disponen de un marco de colaboración institucional que tiene por objeto **articular la respuesta a situaciones de conflictividad familiar**. Esta actuación coordinada está materializada en la firma por parte del Ayuntamiento y del Decanato de los Juzgados de Madrid del **Convenio para el desarrollo de programas de prevención y tratamiento de la conflictividad y/o violencia en el ámbito familiar**.

La colaboración, está enfocada, por una parte, a disminuir el grado de litigiosidad en las situaciones de interrupción de la convivencia promoviendo procesos de mediación familiar intrajudiciales y para ello, el Ayuntamiento de Madrid dispone del Punto de Información sobre Mediación Familiar (PIM) en la sede de los Juzgados de Familia y facilita para el desarrollo del proceso de mediación familiar la asistencia a los Centros de Apoyo a las Familias (CAF).

Por otra parte, el Ayuntamiento de Madrid pone a disposición de los jueces su red de recursos de atención a las familias que viven en Madrid y que se encuentran en situación de conflicto familiar:

Los Puntos de Encuentro Familiar (PEF) ofrecen un entorno seguro e idóneo y unos equipos interdisciplinares especializados que garantizan el desarrollo del régimen de visitas dictado por un juzgado de la manera más adecuada para el bienestar de los niños, niñas y adolescentes (NNA) que requieren de este servicio para ver garantizado su derecho a relacionarse con familiares y personas allegadas.

Dependiendo del grado de conflictividad que exista en la pareja que ha roto su relación de convivencia, los juzgados remiten a las familias a un Centro de Apoyo a las Familias (CAF) o al Centro de Intervención Parental (CIP) para que puedan acceder a un servicio de orientación/intervención psicosocial que reduzca el conflicto y les capacite para el ejercicio de sus funciones parentales.

Cuando se identifican situaciones de NNA en grave riesgo los juzgados cuentan con la intervención que se puede hacer desde los Centros de Atención a la Infancia (CAI).

Desde 2018, se incluye un nuevo recurso que es objeto de intensa coordinación con el sistema judicial: el servicio de Coordinación Parental. Los jueces deben designar al profesional que actuará como coordinador o coordinadora de parentalidad y establecer por sentencia en qué áreas será necesario trabajar con cada familia. El objetivo es intentar,

como último recurso, disminuir el impacto negativo que sobre un menor esté teniendo el conflicto entre sus progenitores.

En 2023, desde el sistema judicial se derivaron a 308 familias de las cuales, un 66% provenían de los Juzgados de Primera Instancia/de Familia y un 34% de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer (70,6% y 29,4% respectivamente en 2022).

De las familias derivadas desde los juzgados y que han causado alta en los recursos de apoyo a las familias del Ayuntamiento, el 65,8% ha sido para llevar a cabo un régimen de visitas en PEF, el 21,7% han recibido apoyo familiar en CAF y el 10,3% han solicitado intervención psicosocial en el SOP. Sólo un 1,1% fueron derivadas a coordinación de parentalidad y un 1,1% acudieron a mediación intra judicial en CAF.

Una función importante de los mencionados recursos que atienden a las familias derivadas desde el Sistema Judicial es aportar información objetiva a éste para la toma de decisiones. En 2023 se remitieron al sistema judicial 1.120 informes desde (PEF, CIP y CAF) con esta finalidad.

Desde la Dirección General de Familia e Infancia se está realizando un trabajo conjunto con el sistema judicial y los equipos psicosociales centrado en un mejor conocimiento de los recursos que redunde en la mejora de la atención a las familias.

6.2.15. Casa Familias

Por último, hay que destacar el reto asumido por la Dirección General de Familia e Infancia de liderar la puesta en marcha de un **nuevo modelo de atención integral a las familias**, las **Casas Familias**.

Propuesta innovadora cuya pretensión es la de reunir diferentes recursos municipales dirigidos a familias, infancia y adolescencia que en la actualidad están dispersos en la geografía de nuestra ciudad, ubicándolos en un edificio municipal **polivalente y versátil**, que permite su **uso compartido** y garantiza una **atención más integrada a las familias** al evitar derivaciones e innecesarios desplazamientos.



Las Casas Familias pretenden aportar al nuevo modelo:

- Conexión entre las funciones preventivas y las asistenciales.
- Eficacia en la intervención al integrar los diferentes niveles de riesgo psicosocial.
- Eficiencia de los servicios profesionales, reduciendo las duplicidades y potenciando las sinergias.
- Facilidad en las derivaciones entre los dispositivos.
- Simplificación de los procedimientos de coordinación, facilitando la labor profesional y el acceso a los Servicios.
- Polivalencia de los espacios y reducción de costes.
- Integración de todos los servicios de familia e infancia y mayor facilidad en su acceso e identificación.

En enero de 2023 se inaugura Casa Familias “Eduardo Dato” en el distrito de Tetuán, situada en la calle San Enrique nº 16. Y con ella la primera experiencia del proyecto de integración de los siguientes servicios:

- Centro de Atención a la Infancia (CAI 5), dando cobertura a la ciudadanía de los distritos de Tetuán y Chamberí.
- Centro de Apoyo a las Familias (CAF 6), que da cobertura a la ciudadanía de los distritos de Tetuán, Fuencarral-El Pardo y Chamartín.
- Casa Grande, una de las cuatro existentes y que dan cobertura a toda la ciudadanía de Madrid.
- Y el Punto de Encuentro Familiar (PEF 1), que da cobertura a los distritos de Tetuán, Salamanca, Chamartín, Chamberí, Fuencarral-El Pardo, Moncloa-Aravaca y Hortaleza.



La Casa Familias del distrito de Tetuán está dando un servicio:

- Con capacidad para intervenir en las diferentes etapas del ciclo vital de la familia.
- Que diluya fronteras entre servicios y fortalezca las redes.
- Dotado de una estructura coordinada, organizada e interdisciplinar.
- Comunitario.
- Con alto valor a la prevención y a la detección.
- De promoción de la parentalidad positiva y apoyo a las y los progenitores en el desarrollo de sus capacidades parentales.
- Eficaz.
- Estratégico.
- Eficiente.
- Responsable.

6.2.16. Plan de Fomento de la Natalidad

El Ayuntamiento de Madrid, consciente del bajo índice de natalidad y del envejecimiento demográfico de la ciudad, se propone frenar este proceso mediante la creación del Plan Estratégico de Protección de la maternidad y paternidad y de Fomento de la Natalidad y la conciliación en la ciudad de Madrid, que tendrá como vigencia el periodo comprendido entre 2024-2028.

Este plan pretende articular toda la política municipal buscando incentivar proyectos de constitución de nuevas familias, así como acompañar a las familias en el proceso de crianza mediante mecanismos que les faciliten la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, en la línea del compromiso del gobierno municipal de trabajar para lograr el máximo nivel de bienestar de las familias y sus miembros.



Se trata de un plan integral que se estructurará en 4 ejes:

- Conciliación y Empleo.
- Apoyo a la Crianza y Corresponsabilidad.
- Urbanismo, Medio Ambiente, Movilidad y Vivienda.
- Políticas Familiares.

6.2. Reflexiones finales / líneas futuras

El Ayuntamiento de Madrid, a través de estos objetivos y proyectos de futuro, asume ***el compromiso de continuar desarrollando estrategias relacionadas con el bienestar de las familias apoyándolas en la crianza y educación de sus hijos e hijas, en la prevención y resolución de conflictos, así como en la constitución de nuevas familias, haciendo de Madrid, una ciudad amigable para ellas.***



BLOQUE VII. INFANCIA Y ADOLESCENCIA

[ÍNDICE](#)



BLOQUE VII. INFANCIA Y ADOLESCENCIA

7.1. [INTRODUCCIÓN](#)

7.2. [SERVICIOS Y PROGRAMAS](#)

7.2.1. [Servicio de Participación para la Convivencia Democrática de la Infancia y la Adolescencia](#)

7.2.2. [Servicio de Educación Social](#)

7.2.3. [Programa de Apoyo Socioeducativo y Prelaboral para Adolescentes \(ASPA\)](#)

7.2.4. [La Quinta Cocina](#)

7.2.5. [Programa de Apoyo Residencial para la Vida Autónoma de Jóvenes en Situación de Grave Vulnerabilidad Social](#)

7.2.6. [Centros de Atención a la Infancia \(CAI\)](#)

7.2.7. [Programa Atención a la Infancia en el Entorno Familiar](#)

7.2.8. [Proyecto de mediación para la prevención del riesgo social de menores y juventud extutelada](#)

7.2.9. [Colaboración con SAMUR-PROTECCIÓN CIVIL y SAMUR SOCIAL](#)

7.2.10. [IV Plan de Infancia y Adolescencia de Madrid 2020-2023](#)

7.2.11. [Coordinación con otras Administraciones Públicas](#)

7.3. [REFLEXIÓN / LÍNEAS FUTURAS](#)

BLOQUE VII: INFANCIA Y ADOLESCENCIA

7.1. Introducción general

Estrechamente ligadas a las competencias municipales en materia de familia, las orientadas a la infancia y la adolescencia igualmente recaen en la Dirección General de Familia e Infancia (DGFI). A través de su desempeño, el Ayuntamiento de Madrid trata de *favorecer la calidad de vida de la infancia y la adolescencia, de potenciar las condiciones adecuadas para su desarrollo integral y el ejercicio de sus derechos, así como de impulsar y desarrollar acciones preventivas dirigidas a mejorar la integración social y la autonomía de los adolescentes.*

La población a la que esta línea de actuación dirige sus esfuerzos está formada por las 503.396 personas de entre 0 y 17 años que, a fecha 1 de enero de 2023, residen en la ciudad de Madrid (Padrón Municipal de Habitantes) y, en particular, por aquellas y aquellos en situación de desprotección o en riesgo de exclusión social. La planificación de las actuaciones dirigidas a la población infantil y adolescente tiene en consideración los hallazgos de las investigaciones sociales realizadas al efecto y, en concreto, la información recabada de la Encuesta de Condiciones de Vida 2022 del Instituto Nacional de Estadística, que revela que el 30,2% de las y los menores de 16 años de la ciudad se encuentran en riesgo de pobreza o exclusión social (Indicador Arope). También se aborda en la encuesta la situación de carencia material severa (sufrida por el 7,9% de las personas menores de 16 años) y la baja intensidad laboral de los hogares, en la que se ven afectados el 1,8%. Estos datos ponen de manifiesto la pertinencia de centrar las actuaciones en esta población en riesgo.

Adicionalmente, es relevante la cifra de 1.784 menores de 18 años que se encontraban en Madrid, según el último dato disponible de 29 de diciembre de 2023, con medidas de protección establecidas por la Comisión de Tutela del Menor. Producto de ello, una parte de las actuaciones de esta Área de Gobierno van también dirigidas al retorno de las niñas y niños a sus hogares, capacitando a sus familias para que puedan ofrecerles un buen trato y un hogar que cubra sus necesidades de seguridad y protección.

Alineado al objetivo municipal de promocionar el desarrollo integral de niñas, niños y adolescentes, se aprobó por Acuerdo de 21 de enero de 2021 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el *IV Plan Local de Infancia y Adolescencia de Madrid 2020-2023*. En 2023 se sigue la labor de impulso y coordinación de las actuaciones incluidas en el IV Plan así como el seguimiento y evaluación de su tercer y último año de vigencia.

La elaboración de este IV Plan contó con la participación de niños, niñas y adolescentes a través de las **Comisiones de Participación de Infancia y Adolescencia (COPIA)** de los 21 distritos de la ciudad, y con la colaboración de todas las Áreas de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid, las cuales se han comprometido en lograr un plan transversal, participativo, universal y preventivo que integre toda la política municipal a favor de este sector de población, estableciendo las prioridades y actuaciones a desarrollar en sus años de vigencia.

Por último, cabe mencionar la atención especializada a la infancia y adolescencia, anteriormente descrita como integradora de centros y servicios dirigidos a las familias, pues comprende también el bienestar de los niños, niñas y adolescentes de la ciudad. Estos centros y recursos son planificados, diseñados, gestionados, coordinados y evaluados por la Dirección General a través de la Subdirección General de Familia e Infancia, siendo los Departamentos de Protección de la Infancia y la Adolescencia y de Prevención del Riesgo Social en la Infancia y Adolescencia, los responsables de la mayor parte de las actuaciones. Con una participación inferior, el Departamento de Familia está también involucrado.

Dentro de las competencias delegadas en materia de infancia y adolescencia a través del Decreto de 29 de junio de 2023 antes mencionado, podemos señalar como claves para este apartado las siguientes:

- a) Favorecer la calidad de vida y potenciar las condiciones adecuadas para el desarrollo integral de la infancia y la adolescencia que garanticen el ejercicio de sus derechos.
- b) Impulsar y desarrollar acciones preventivas en el ámbito personal, familiar y comunitario dirigidas a mejorar la integración social y la autonomía de los adolescentes evitando su marginación.
- c) Prevenir, detectar precozmente y atender las situaciones de desprotección e intervenir con las familias, niños, niñas y adolescentes, favoreciendo la reintegración familiar de los que tienen alguna medida de protección por situaciones de desamparo.
- d) Declarar la situación de riesgo de conformidad con lo establecido en el artículo 75.1 de la Ley 4/2023, de 22 de marzo, de Derechos, Garantías y Protección Integral de la Infancia y Adolescencia de la Comunidad de Madrid.
- e) Potenciar la participación de la infancia, adolescencia y de las familias en las políticas y acciones de su interés, canalizándola a través de asociaciones y/o órganos específicos.
- f) Coordinar las políticas y actuaciones específicas en materia de promoción y protección de la familia, la infancia y la adolescencia con otras administraciones públicas, y en especial, con la Comunidad de Madrid.

Todas ellas tienen en común la orientación hacia tres pilares básicos: protección, promoción de sus derechos y prevención del riesgo social.

7.2. Servicios y programas

Uno de los grandes objetivos orientadores de las actuaciones del Ayuntamiento de Madrid en materia de infancia y adolescencia radica en ***favorecer su desarrollo integral y promover la defensa de sus derechos***. Los servicios que durante el año 2023 han desarrollado su actividad alineados a este objetivo se desarrollan a continuación.

7.2.1. Servicio de Participación para la Convivencia Democrática de la Infancia y la Adolescencia

Programa/ Recurso/ Actuación		Servicio de Participación para la Convivencia Democrática de la Infancia y la Adolescencia	
Población a la que se dirige:		Niñas, niños y adolescentes.	
Objetivo		Garantizar el ejercicio del derecho a la participación de niños, niñas y adolescentes en la ciudad de Madrid, fomentando la libre expresión de sus opiniones en aquellas cuestiones que les afectan	
Número total de personas usuarias en 2023	10.449	Definición de personas usuarias	Menores de 6 a 17 años
Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2023	10.449		
Tasa de cobertura	No procede		
Presupuesto en 2023	583.427,04 euros	% ejecutado	100% (583.427,04 euros)
Recurso web	Servicio de Participación	Redes sociales	Tw: COPIA I: Participandomadrid
Principales indicadores de procesos (1 o 2)		- N° de niños, niñas y adolescentes sensibilizadas/os: 9.110 - N° puntos de participación: 117	
Principales indicadores de resultados (1 o 2)		- Mantenimiento de COPIA en los 20 distritos.	

El Servicio de Participación contribuye a la **sensibilización, captación, formación y dinamización de la participación de los niños, niñas y adolescentes**, ofreciendo **cauces y articulando su participación y representación, impulsando los espacios participativos y, entre otros, fomentando valores democráticos y actitudes** que les acerquen con más criterio a la realidad que les rodea, al conocimiento de sus derechos, permitiéndoles canalizar sus necesidades e inquietudes.

Presente en 13 distritos, el Servicio de Participación se desarrolla a través de actividades de sensibilización y dinamización de la población infantil y adolescente, así como del impulso, apoyo y seguimiento tanto de los Puntos de Participación de la Infancia y la Adolescencia, como de las Comisiones de Participación de la Infancia y Adolescencia (COPIA).

Un total de 9.110 niños, niñas y adolescentes, han participado, en 2023, en actividades de sensibilización, lo que supone un descenso del 5,2% respecto al año anterior. Estos datos descienden en 0,2 puntos la tasa de cobertura de 2022, y el 2,6% del total de personas de 6 a 17 años de la ciudad de Madrid en 2023,

Al margen de la evolución de los datos, destaca que las actividades de sensibilización agrupan al 87,2% del total de niños, niñas y adolescentes que participan del Servicio de Participación. Los Puntos de Participación constituyen la segunda de las líneas de trabajo con mayor volumen (12,8%), mientras que las COPIA, reúnen al 2,4% (porcentaje incluido en el de los Puntos de Participación, ya que las niñas, niños y adolescentes miembros de las COPIA provienen de dichos Puntos).

En el año 2023 ha habido un total de 117 puntos de participación con 1.339 participantes en los 13 distritos en los que ha intervenido el Servicio de Participación, espacios participativos integrados en centros escolares, asociaciones u otros lugares.

Las 20 COPIA de los distritos se han mantenido activas, y se ha producido un aumento de más del doble en las personas participantes respecto a 2022 (985 participantes en 2023 y 404 en 2022).

En cuanto a la participación diferenciada por sexo, en el Servicio de Participación, el femenino (52,6%) supera en participación al masculino (47,4%) con 5,2 puntos de diferencia. Respecto al volumen de participación entre los dos grupos de edad, el grupo de adolescentes supera al grupo de niñas y niños: 64,5% de adolescentes y 35,5% de niñas y niños. Y la mayoría de los participantes en el servicio lo hacen en actividades de sensibilización (70%).

Prevenir el riesgo de exclusión social de los niños, niñas y adolescentes e intervenir para minimizar sus consecuencias es otro de los objetivos generales del Área de Gobierno en esta materia. Su alcance está ligado al desarrollo de las siguientes intervenciones que se desarrollan a continuación.

7.2.2. Servicio de Educación Social

Programa/ Recurso/ Actuación		Servicio de Educación Social	
		Este servicio ofrece a los niños, niñas, adolescentes y a sus familias herramientas, habilidades sociales y competencias personales para favorecer una mayor autonomía de todos los miembros de la familia.	
Población a la que se dirige:		Niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo y sus familias con dificultades para ejercer sus responsabilidades parentales.	
Objetivo		Mejorar la capacitación de las madres y padres o responsables legales en el ejercicio de sus funciones parentales, así como dotar a los menores de recursos personales y de apoyo que les permitan un desarrollo personal adecuado a través de un conjunto de actividades preventivas y de atención socioeducativa.	
Número total de personas usuarias en 2023	57.028	Definición de personas usuarias	Personas individuales
Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2023	57.028 ⁹		
Tasa de cobertura	No procede		
Presupuesto en 2023	4.465.053,36 euros	% ejecutado	100% (4.465.053,32 euros)
Recurso web	Educación Social	Redes sociales	No procede
Principales indicadores de procesos (1 o 2)		<ul style="list-style-type: none"> - Número de Familias dadas de alta en Servicio de Educación Social: 3.411 - Niñas, niños y adolescentes atendidos en el servicio de Educación Social: 36.457 	
Principales indicadores de resultados (1 o 2)		<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de la atención familiar recibida: 9,45 en una escala del 0 al 10 - Valoración de sentirse escuchadas/os y tener en cuenta las opiniones de las y los adolescentes: 9,44 en una escala de 0 a 10 	

⁹ Una persona puede ser atendida en varios servicios

El servicio de Educación Social complementa las actuaciones llevadas a cabo por los centros municipales de servicios sociales y tiene como objetivo apoyar a las familias asesorándoles sobre la crianza y educación de sus hijos e hijas, así como sobre derechos y recursos sociales, educativos, sanitarios, culturales y de ocio. Dicho apoyo también incluye actuaciones orientadas a mejorar la convivencia familiar y a disminuir las dificultades y problemas relacionales, de integración o de aislamiento social con el fin de favorecer el desarrollo y bienestar personal y social de todos los miembros de la unidad familiar.

Es un servicio, por tanto, que complementa las actuaciones llevadas a cabo por los y las profesionales de los centros municipales de servicios sociales, en el que se prestan los siguientes servicios:

1. Servicio de atención a las familias en su domicilio para superar las dificultades de la vida familiar.
2. Servicio de acompañamiento a las familias para promover su autonomía.
3. Servicio de atención en grupos socioeducativos para la mejora de las competencias personales.
4. Servicio de atención a niñas, niños y adolescentes en su entorno cotidiano: calles, plazas, parques, centros educativos, etc. con el objetivo de prevenir situaciones de riesgo.

El acceso al servicio se solicita en el centro municipal de servicios sociales que corresponda por domicilio de empadronamiento. La detección de necesidades socioeducativas en familias con niños, niñas y adolescentes viene determinada por la valoración e intervención de los servicios sociales municipales de atención social primaria.

El servicio de Educación Social está formado por 110 profesionales.

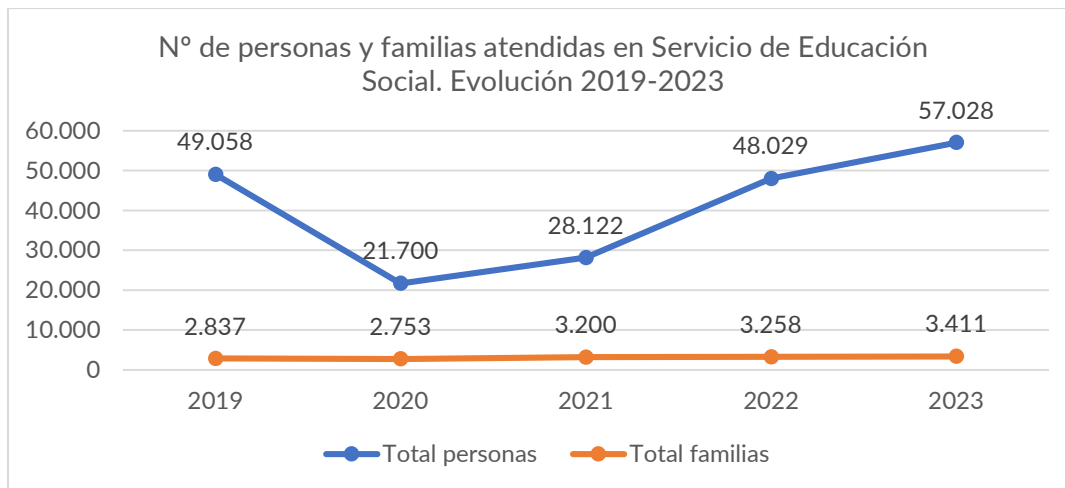
En el año 2023, se ha atendido 57.028 personas, de las cuales 33.909 (59,5%) eran mujeres y 23.119 (40,5%) eran hombres. El volumen de personas atendidas en el servicio de Educación Social ha aumentado en un +18,7% respecto al 2022.

Con respecto a la distribución por grupos de edad, el grupo más numeroso es el de adolescencia (27.504), seguido de las personas adultas (16.616). En menor proporción se han atendido a niños y niñas de 0 a 12 años (8.953) y a jóvenes de 18 a 25 años (3.955). Se mantiene la distribución porcentual que implica mayoría de adolescentes y de personas adultas, quienes acumulan el 48,2% y el 29,1%, respectivamente, del volumen de atención del servicio. La nacionalidad predominante es, al igual que en el año 2022, la española (76,7%).

En el año 2023, en el servicio de atención a las familias en su domicilio para superar las dificultades de la vida familiar, se han atendido a 3.411 familias, lo que supone un incremento de un 4,7% de familias respecto al año 2022.

Las familias monoparentales superan el 50% del total de las atendidas en este servicio. Las familias nucleares ocupan el segundo lugar con un 29,7%.

Figura 7.2.2.1 Evolución 2019 - 2023 del número de personas y familias participantes en el Servicio de Educación Social.



Fuente: Departamento de Prevención del Riesgo Social en la Infancia y Adolescencia. DGFI

Respecto a los indicadores de riesgo detectados en el desarrollo de la intervención profesional llevada a cabo por los/as educadores/as sociales, destaca la falta de habilidades personales y/o sociales tanto en los niños, niñas y adolescentes (17,7%) como en las familias (20,4%). Respecto a los factores de protección, destaca la cobertura de necesidades básicas, tanto en las familias (14,3%) como en los niños, niñas y adolescentes (21,2%).

El compromiso municipal con la calidad y con la mejora continua de los servicios que presta Educación Social está avalado a través de su Carta de Servicios, aprobada en 2014, certificada de nuevo en diciembre de 2022 y evaluada en marzo de 2024, constituyéndose en garantía de su cumplimiento la medición de la satisfacción de usuarios y usuarias que se realiza anualmente. La satisfacción general con el servicio recibido, en 2023 ha sido de un 9,27 sobre 10. Al igual que en el año anterior, hay una alta satisfacción general con el servicio de Educación Social. Aspectos como el trato recibido por parte del equipo de profesionales ha sido valorado con una puntuación media de 9,7. La escucha y toma en cuenta de sus opiniones con un 9,59. Y la utilización de un lenguaje claro y comprensible por parte del equipo profesional con un 9,48. El 97,6% de las personas entrevistadas han percibido una mejora en su situación familiar a raíz de la intervención del Servicio de Educación Social.

7.2.3. Programa de Apoyo Socioeducativo y Prelaboral para Adolescentes (ASPA)

Programa/ Recurso/ Actuación		Programa de Apoyo Socioeducativo y Prelaboral para Adolescentes (ASPA)	
Población a la que se dirige:		Adolescentes y jóvenes de 12 a 21 años y de manera excepcional hasta los 23 años.	
Objetivo		Compensar déficits personales, familiares y sociales presentes en adolescentes y jóvenes que se encuentran en situación de riesgo o conflicto social.	
Número total de personas usuarias en 2023	3.935	Definición de personas usuarias	Personas individuales
Número de personas únicas usuarias en 2023	3.935		
Tasa de cobertura	No procede		
Presupuesto en 2023	3.337.257,11 euros	% ejecutado	100% (3.337.257,11 euros)
Recurso web	ASPA	Redes sociales	No procede
Principales indicadores de procesos (1 o 2)	- Número de personas atendidas en el Programa ASPA: 3.935 personas		
Principales indicadores de resultados (1 o 2)	- Grado de satisfacción de los/las adolescentes atendidos/as en el Programa ASPA: 9,42 (escala de 0 a 10) - Número de contratos formalizados en el programa en 2023: 1671		

El Programa de Apoyo Socioeducativo y Prelaboral para Adolescentes (ASPA) desarrolla diversas actuaciones que fortalecen las capacidades de los adolescentes y jóvenes a los que va dirigido y los prepara hacia una vida adulta e independiente.

El Programa ASPA dispone de 8 centros, organizados en 7 zonas que dan cobertura a toda la ciudad de Madrid. Cuenta con 5 líneas de intervención a través de una metodología flexible de intervención global:

- **Actuaciones de apoyo socioeducativo** para la prevención de situaciones de riesgo social por desatención familiar, entornos urbanos degradados, pobreza desigualdad o discriminación.
- **Actuaciones de apoyo a la autonomía personal y al tránsito a la vida adulta**, especialmente dirigido a adolescentes que se preparan para abandonar el sistema de protección.
- **Actuaciones de apoyo a adolescentes progenitoras/es** favoreciendo su capacitación para el cumplimiento de sus responsabilidades como madres/padres y ofreciendo apoyos que permitan disfrutar de sus propios derechos
- **Actuaciones de prevención de la violencia**, en cualquiera de sus modalidades, incluyendo tanto al autor como a la víctima.
- **Actuaciones de apoyo prelaboral** acompañando en la incorporación laboral como elemento clave para una transición a una vida adulta autónoma.

De estas cinco líneas, la que registra más volumen de atención es la línea de apoyo prelaboral con un 62,7% del total de participantes, siendo estos fundamentalmente mayores de 18 años, seguida por la línea de apoyo socioeducativo, que ha atendido un 22% del total de participantes. Respecto a las líneas de actuación de apoyo a jóvenes progenitoras,

prevención de la violencia y a la autonomía personal y tránsito a la vida adulta se han atendido un 7,3%, 5,8% y un 2,1% del total respectivamente.

A lo largo del año 2023, los centros ASPA han atendido a un total 3.935 personas. El número de participantes en el programa se mantiene estable desde 2021.

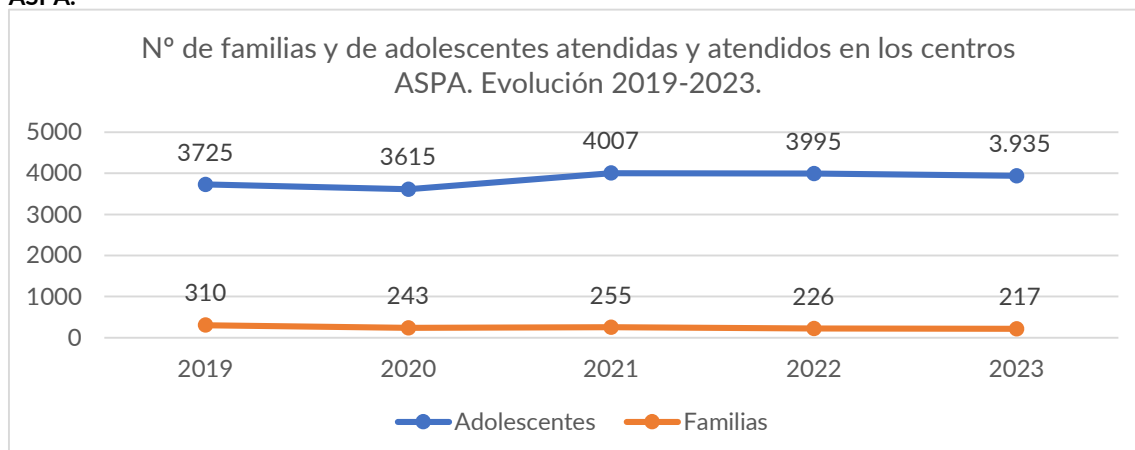
En relación con el acceso al programa, hay que destacar que 1.637 (41,6%) jóvenes proceden de derivaciones realizadas por parte de los centros municipales de servicios sociales y 1.202 (30,5%) acuden por iniciativa propia.

El perfil sociodemográfico de los y las participantes en el programa ha sido similar al de años anteriores: la población española participante ha sido 2.628 personas, lo que supone un 66,8%, mientras que la población extranjera ha sido de 1.307 personas (33,2%). Si diferenciamos por sexo, han sido atendidas 1.975 chicas (50,2%) y 1.960 chicos (49,8%). La franja de edad más numerosa es la formada por participantes con edades comprendidas entre 18 y 20 años, suponiendo un 46,7% del total.

Además de la intervención con adolescentes y jóvenes, desde el Programa ASPA se realiza un trabajo complementario con sus familias.

En el año 2023, se ha trabajado con 217 familias. Respecto al perfil de las familias atendidas, predominan las formadas por una mujer con uno o más hijos/as (42,9%). En este trabajo con las familias, se han abordado dificultades de las y los progenitores para aplicar normas y límites (26,7%), déficits de habilidades personales y sociales (20,7% de las familias), y dificultades relacionadas con actitudes violentas (15,2%).

Figura 7.2.3.1. Evolución 2019-2023 del número de familias y de adolescentes participantes en los centros ASPA.



Fuente: Departamento de Prevención del Riesgo Social en la Infancia y Adolescencia. DGFI

El programa ASPA también realiza un importante trabajo grupal. En 2023 se han desarrollado 137 actuaciones grupales en las que han participado 2.068 adolescentes y 206 familias. De esas 137 actuaciones orientadas a dotar de una mayor autonomía a las y los jóvenes, las más relevantes han sido destinadas a la adquisición de competencias personales con 55 actuaciones, la capacidad de gestión de un ocio saludable con 33 y adquisición de competencias laborales con 30.

El peso que las actuaciones de apoyo pre-laboral tienen sobre el conjunto de la actividad de los centros ASPA, explica que la inserción profesional sea un indicador muy representativo de la eficacia de la intervención. En el año 2023 se han formalizado 1.671 contratos, un 21% menos que en 2022. Esta disminución tiene que ver con que los contratos realizados han tenido un carácter más estable respecto a los que se hicieron el año pasado. De estos 1.671 contratos, el 48,8% lo han firmado mujeres, disminuyéndose este porcentaje en un 4,6% respecto a 2022. Respecto a los hombres, el porcentaje de contratos formalizados ha sido del 51,2%. Para lograr estos resultados, durante el año 2023 el programa ASPA ha contactado con 321 empresas con las que ha realizado intermediación laboral.

La hostelería ha continuado siendo el sector profesional con mayor proporción de contratos, acumulando el 33,9% del total, le sigue el comercio con el 22,3%.

Con objeto de avanzar hacia un modelo de mejora continua, en los centros ASPA se mide la percepción con el servicio prestado a los/las participantes, tanto a nivel individual como grupal. Y en el 2023, el 95% de las personas encuestadas manifestaron sentirse “muy satisfechas” con el servicio recibido.

7.2.4. La Quinta Cocina

Programa/ Recurso/Actuación		La Quinta Cocina	
Población a la que se dirige:		Jóvenes de 16 a 23 años.	
Objetivo		Capacitar profesionalmente a jóvenes a través de la formación como ayudantes de cocina y de camarero/a, de cara a su posterior inserción laboral y social.	
Número total de personas usuarias en 2023	154	Definición de personas usuarias	Personas individuales
Número de personas únicas usuarias en 2023	154		
Tasa de cobertura	100%		
Presupuesto en 2023	499.799,23 euros	% ejecutado	100% (499.799,23 euros)
Recurso web	LQC	Redes sociales	I: Espacioabiertoqm Tw: EspacioQM
Principales indicadores de procesos (1 o 2)		- % alumnos/as que finalizan la formación teórico-práctica: 70,8% - N° de actividades realizadas: 334	
Principales indicadores de resultados (1 o 2)		- Grado de satisfacción de los/las alumnas participantes en las ediciones terminadas en el año: 9,41 (escala del 0 al 10)	

El proyecto “La Quinta Cocina” tiene por objeto, por un lado, formar a jóvenes, de entre 16 y 23 años, en situación de riesgo de exclusión social como ayudantes de cocina y de camarero/a, favoreciendo su inserción sociolaboral y, por otro, regular la gestión del servicio de cafetería del palacete Quinta de los Molinos. Asimismo, para promover la sostenibilidad se han incorporado en su carta productos de comercio justo, de temporada y de proximidad.

La Cafetería Escuela está gestionada por un equipo multidisciplinar con formación en hostelería y experiencia en la intervención con adolescentes y jóvenes.

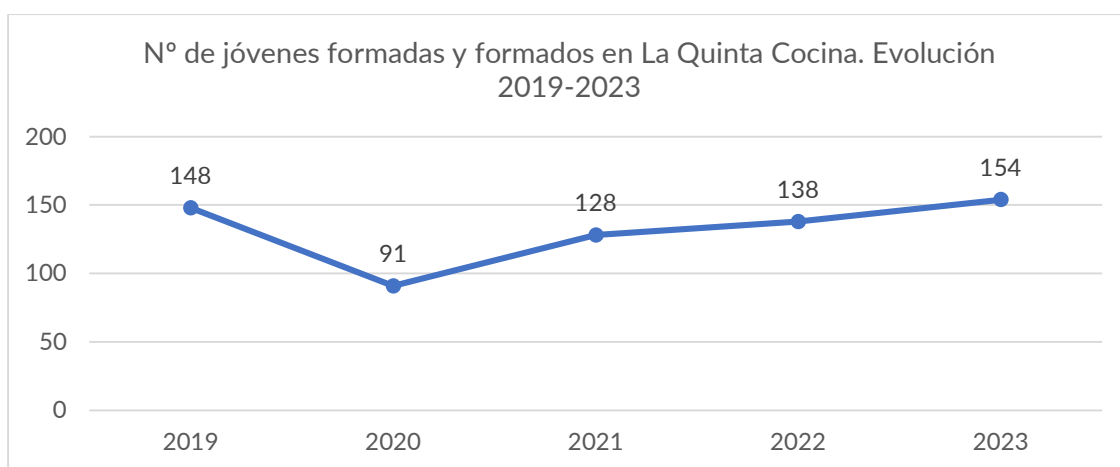
Anualmente se realizan 3 ediciones, con un total de 120 plazas. La metodología empleada es la de “aprender haciendo”, lo que facilita la formación y la permanencia de los y las jóvenes que no se han adaptado a otros recursos formativos, y consiste en 4 meses de formación teórico-práctica en las instalaciones de la Quinta de los Molinos y 2 meses de prácticas en restaurantes colaboradores. Durante el año 2023, la escuela ha formado a 154 jóvenes en las tres ediciones que se han llevado a cabo.

El acceso de los participantes ha sido mayoritariamente por iniciativa propia, suponiendo un total de 85 participantes (55,2%). Hay que destacar también que 39 participantes han accedido a través de otros programas sociales lo que supone el 25,3%.

En cuanto al perfil de la población participante, los hombres han sido mayoría con un 78,6% del total, frente a las mujeres, con una participación del 21,4%. Así mismo, los participantes de nacionalidad extranjera son mayoría con un 91,5%. Por edades, destaca el grupo de 18 a 23 años con un 78,6%.

Al finalizar la formación y las prácticas se elabora con cada alumno y alumna un plan individualizado de empleabilidad orientado a conseguir su inserción sociolaboral.

Figura 7.2.4.1 Evolución 2019-2023 del número de jóvenes formados y formadas en La Quinta Cocina.



Fuente: Departamento de Prevención del Riesgo Social en la Infancia y Adolescencia. DGFI

La satisfacción global del alumnado con el curso es muy elevada con 9,41 (escala 0 a 10), Aparte de la satisfacción global del curso, la valoración de la organización y el funcionamiento del curso ha sido lo mejor valorado por parte del alumnado con una puntuación media de 8,93 (escala 0 a 10).

7.2.5. Programa de Apoyo Residencial para la Vida Autónoma de Jóvenes en Situación de Grave Vulnerabilidad Social

Programa/ Recurso/ Actuación		Programa de Apoyo Residencial para la Vida Autónoma de Jóvenes en Situación de Grave Vulnerabilidad Social	
Población a la que se dirige:		Jóvenes en situación de grave vulnerabilidad social entre 18 y 22 años, que participen activamente en algún programa de intervención prelaboral o educativa y que se encuentren en situación de calle o en riesgo de estarlo en la ciudad de Madrid, sin una red de apoyo formal o informal y sin recursos personales ni económicos para poder realizar un tránsito a la vida adulta con garantías.	
Objetivo		Proporcionar a jóvenes en situación de grave vulnerabilidad social una respuesta adaptada a sus necesidades específicas que favorezca la cobertura de sus necesidades básicas, como parte de un proceso de intervención global que les facilite un tránsito a la vida adulta adecuado.	
Número total de personas usuarias en 2023	98 (de junio a diciembre)	Definición de personas usuarias	Personas individuales
Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2023	98 (de junio a diciembre)		
Tasa de cobertura	No procede		
Presupuesto en 2023	209.000 euros	% ejecutado	100% (209.000 euros)
Principales indicadores de procesos (1 o 2)	- Número de jóvenes atendidos en situación de grave vulnerabilidad social: 98		
Principales indicadores de resultados (1 o 2)	- Grado de satisfacción de los participantes atendidos en el Programa: 9,30 (escala de 0 a 10)		

El Programa de Apoyo Residencial para la Vida Autónoma de Jóvenes en Situación de Grave Vulnerabilidad Social es desarrollado en convenio subvención nominativa con la Fundación ISOS (Instituto para la Sostenibilidad y la Solidaridad Social). Su finalidad es **dar cobertura a las necesidades básicas de jóvenes en riesgo o situación de grave vulnerabilidad social a partir de un proceso de intervención global y de forma coordinada con programas de atención socioeducativa y prelaboral.**

El 2023 ha sido el cuarto año que se ha llevado a cabo el programa y ha contado con la participación de 98 jóvenes de junio a diciembre, 36 jóvenes más que en 2022.

En cuanto al sexo de las personas atendidas, el 51% eran mujeres, y el 49% eran hombres. Respecto a la nacionalidad, el 51.02% era de nacionalidad española, frente al 48.9%, que era de nacionalidad extranjera. Es importante mencionar la situación de las chicas atendidas que llegan al programa, entre las que se encuentran situaciones de abusos sexuales, violencia dentro de la familia de origen, violencia de género, entre otras.

La procedencia de las personas incorporadas a este programa ha sido diversa: el 55,1% procedía de alojamientos familiares y el 21,4% de una situación de vida autónoma caracterizadas por una gran vulnerabilidad. El 15,3% ya se encontraba en situación de calle y el 8,2% han sido derivados por instituciones.

En el año 2023, de las 98 personas atendidas, un total de 89 jóvenes han requerido la cobertura de necesidades básicas (excluido el alojamiento), 27 han requerido alojamiento y 48 jóvenes se han beneficiado del servicio de acompañamiento psico-social ofrecido por el programa.

La satisfacción de las y los participantes con la globalidad del servicio ha sido valorada con una puntuación de 9,30 en una escala de 0 a 10. Los cuestionarios analizados reflejan una alta conformidad con el tiempo de atención y el trato recibido (ambos con un 10 de puntuación media).

Otro de los objetivos que define las directrices de trabajo del Área de Gobierno en materia de infancia y adolescencia consiste en **proteger a las niñas, niños y adolescentes en situaciones de desprotección**. Dentro de este objetivo se ubican los servicios y programas que se describen a continuación.

7.2.6. Centros de Atención a la Infancia (CAI)

Programa/ Recurso/ Actuación		Centros de Atención a la Infancia (CAI)	
		Servicios de atención social especializada de la red municipal de protección a menores en la ciudad de Madrid.	
Población a la que se dirige:		Menores de 18 años en situación de riesgo grave y presunto desamparo y sus familias.	
Objetivo		Garantizar el buen trato a la infancia y el fortalecimiento de las familias mediante el acompañamiento, la supervisión y el tratamiento especializado, aplicando estrategias psicológicas, educativas y sociales.	
Número total de personas usuarias en 2023	33.361	Definición de personas usuarias	Personas individuales
Número de personas únicas usuarias en 2023	33.361		
Tasa de cobertura	No procede		
Presupuesto en 2023	5.944.538,76 euros	% ejecutado	100% (5.944.538,76 euros)
Recurso web	CAI	Redes sociales	No procede
Principales indicadores de procesos (1 o 2)		<ul style="list-style-type: none"> - N.º total de personas atendidas en CAI: 33.361 - N.º de personas nuevas atendidas en CAI 2023: 8.436 	
Principales indicadores de resultados (1 o 2)		<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción media global personas adultas: 9,2 (escala de 0 a 10) - Satisfacción media global adolescentes: 9 (escala de 0 a 10) - Satisfacción media global (niños y niñas de 6-12 años): 4,2 (escala de 1 a 5) 	

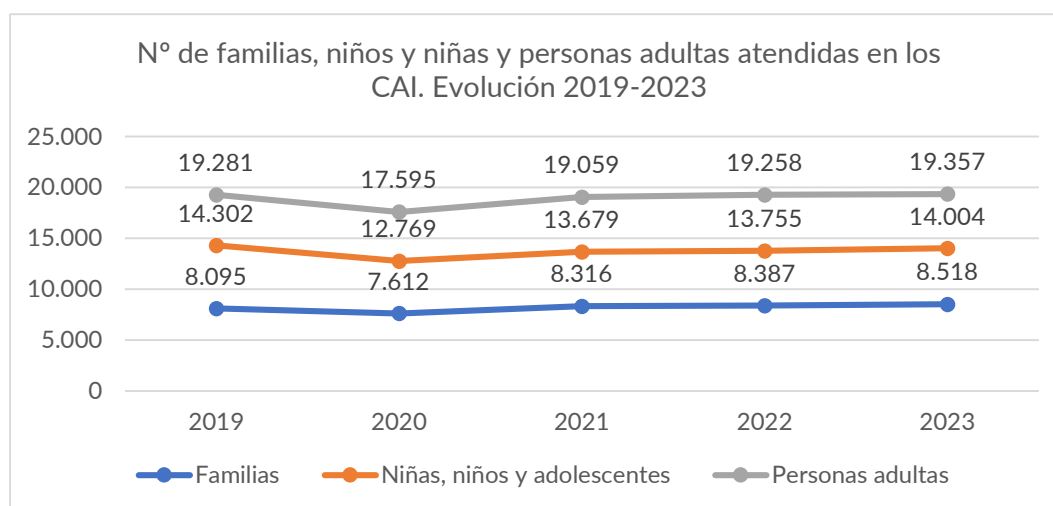
Los Centros de Atención a la Infancia (CAI) son los **servicios de atención social especializada de la red municipal de protección a menores** en la ciudad de Madrid. Tienen como misión específica la **valoración y tratamiento de las situaciones de riesgo grave y presunto desamparo de menores de 18 años, y prestan una atención especializada a estos niños, niñas y adolescentes y a sus familias**.



La ciudad de Madrid cuenta con una red formada por 12 CAI que prestan una atención territorializada. Su acceso precisa derivación desde otro servicio, generalmente de los Servicios Sociales de Atención Primaria. También se derivan casos desde la Comisión de Protección a la Infancia y la Adolescencia, de los Juzgados de 1ª Instancia, de los Juzgados de violencia sobre la mujer, de la Fiscalía Provincial de Madrid sección menores, de SAMUR-PC y de SAMUR Social.

A lo largo del año 2023, los CAI han atendido a un total de 33.361 personas pertenecientes a 8.518 familias. Lo que supone un aumento del 1,1% respecto a 2022

Figura 7.2.6.1. Evolución 2019-2023 del número de familias, niños y niñas y personas adultas atendidas en los Centros de Atención a la Infancia.



Fuente: Departamento de Protección a la Infancia y la Adolescencia. DGFI

Del total de personas atendidas, 14.004 (42%) son menores de 18 años y 19.357 (58%), personas adultas. En proporciones similares de las de años anteriores, predomina el grupo de adolescentes de entre 13 y 18 años (42,2%) y, con escasa diferencia, el de niños y niñas de 7 a 12 (33,8%), si bien el grupo de menores de 7 años tiene también una importante representación (24,1%). El grueso de personas adultas se encuentra entre los 36 y los 65 años (57,7%) y los tipos de familias mayoritarias son la nuclear y la monoparental mujer (36,3% y 29,9%, respectivamente).

Los servicios prestados en los CAI están certificados en su Carta de Servicios, aprobada en 2013, certificada en diciembre de 2022 y evaluada en febrero de 2024, **y se dirigen prioritariamente a menores y sus familias, así como a profesionales que trabajan en su ámbito**. Algo más del 44% de la actividad de los CAI recae en uno de los servicios orientados a las familias, el *acompañamiento y la supervisión de aquellas que no están en tratamiento*, y en el servicio de asesoramiento técnico a los profesionales de los recursos que trabajan con los menores y sus familias (18,4% y 25,8%, respectivamente). Del resto destacan el *servicio de valoración inicial de situaciones de riesgo* en los y las menores (18,1%), la *evaluación de la situación familiar* (11,8%) y el *tratamiento familiar especializado* (11,5%).

Una de las líneas de trabajo dirigidas a profesionales es la relativa a favorecer la **prevención de situaciones de desprotección en menores y su detección temprana**. Desde los CAI se diseñan e imparten acciones formativas grupales acerca de la prevención del maltrato infantil, que suelen contar con muy buena aceptación y alta participación. En 2023 se han organizado 60 actuaciones y han participado 1.146 personas (63 grupos y 1.101 participantes en 2022).

La Carta de Servicios también pone de manifiesto el compromiso del Ayuntamiento de Madrid con la calidad de la intervención prestada en los CAI, y es por ello que de forma anual se mide la percepción de niños, niñas, adolescentes y personas adultas. En 2023 la satisfacción general con el servicio prestado ha sido elevada: el grupo de personas adultas ha manifestado sentirse muy satisfecho o satisfecha en un 90,4%; el grupo de jóvenes en un 84,8%; mientras que los niños y niñas se han sentido bastante o muy satisfechos en un 82,2%.

7.2.7. Programa Atención a la Infancia en el Entorno Familiar

Programa Atención a la Infancia en el Entorno Familiar		Programa que presta una atención interdisciplinar psicológica, social y educativa a familias con menores de 18 años que presentan una escasa o nula motivación para iniciar o continuar un proceso de atención en los Centros de Atención a la Infancia.	
Población a la que se dirige:		Menores de 18 años en situación de riesgo grave y presunto desamparo y sus familias cuando éstas tienen escasa o nula motivación para el cambio, así como situaciones de acogimiento en familia extensa.	
Objetivo		Favorecer la mejora de la calidad de la dinámica familiar, acompañar a la familia durante procesos críticos para que pueda proteger adecuadamente a niños, niñas y adolescentes, así como prevenir situaciones de desamparo y desprotección.	
Número total de personas usuarias en 2023	1.954	Definición de personas usuarias	Familias
Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2023	1.954		
Tasa de cobertura	No procede		
Presupuesto en 2023	1.083.009,56 euros	% ejecutado	100% (1.083.009,56 euros)
Recurso web	CAI	Redes sociales	No procede
Principales indicadores de procesos (1 o 2)		- N.º niños, niñas y adolescentes atendidas/os: 842	
Principales indicadores de resultados (1 o 2)		<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción media global personas adultas: 9,2 (escala de 0 a 10) - Satisfacción media global adolescentes: 9 (escala de 0 a 10) - Satisfacción media global (niños y niñas de 6-12 años): 4,2 (escala de 1 a 5) 	

El Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar presta una **atención interdisciplinar psicológica, social y educativa a familias con menores de 18 años en situación de riesgo grave y presunto desamparo que presentan una escasa o nula motivación para iniciar o continuar un proceso de atención** en los Centros de Atención a la Infancia. También se ocupa de **la valoración de idoneidad y del seguimiento de los menores en acogimiento familiar en familia extensa**.

Como programa específico se desarrolla en los cinco distritos del ámbito territorial de los CAI 1, 2 y 3. En el resto de CAI, el programa está integrado en el contrato general de gestión del servicio.

Una de las características de este programa es la de **atender a gran parte de las familias en su propio domicilio (o en su entorno habitual), tratando así de adecuar las actuaciones profesionales al quehacer diario de las familias**, interfiriendo lo menos posible en su día a día y permitiendo, al tiempo, observar en su propio medio la dinámica familiar. Con esta orientación, en 2023 se ha atendido a un total de 1.954 personas pertenecientes a 476 familias (507 en 2022 y 541 en 2021).

Entre el grupo de personas adultas (1.112) predominan las mujeres frente a los hombres (58,6% y 41,4%, respectivamente), mientras que en el de niños, niñas y adolescentes (842) la distribución por sexo es más paritaria (49,8% de mujeres y 50,2% de hombres).

Los abuelos y las abuelas, especialmente los maternos, constituyen el grupo de acogedores más numeroso (suponen, en promedio para los 3 CAI, el 47,7%). Los tíos o tías son los siguientes familiares acogedores con más representación en el programa (29,1% de media).

7.2.8. Proyecto de mediación para la prevención del riesgo social de menores y juventud extutelada

Proyecto de mediación para la prevención del riesgo social de menores y juventud extutelada.		Proyecto de mediación para la prevención del riesgo social de menores y juventud extutelada.	
Población a la que se dirige:	Niños, niñas y adolescentes migrantes no acompañados y jóvenes que finalizaron medidas de protección a la infancia por cumplimiento de la mayoría de edad o que han llegado procedentes de otros países en las mismas circunstancias y se encuentran en situación de calle hasta los 23 años de edad.		
Objetivo	Acompañamiento, orientación y asesoramiento en el proceso de adaptación de los menores no acompañados y mayores de edad extutelados, en su nuevo entorno de convivencia, apoyándoles en la adquisición de hábitos saludables, rutinas diarias, así como el aprendizaje o mejora de competencias personales para la integración.		
Número total de personas usuarias en 2023	3.023	Definición de personas usuarias	Personas individuales
Número de personas únicas usuarias en 2023	3.023		
Tasa de cobertura	No procede		
Presupuesto en 2023	353.000,00 euros	% ejecutado	100% (353.000,00 euros)
Principales indicadores de procesos (1 o 2)	-N.º de jóvenes atendidos 3.023, de los cuales 213 son jóvenes extuteladas/os y 2.810 menores no acompañadas/os.		
Principales indicadores de resultados (1 o 2)	-N.º de horas de mediación realizadas con menores: 1.834 (meta: 1.640). -N.º de horas realizadas con jóvenes extutelados: 4.416 (meta: 3.630).		

El Proyecto de mediación para la prevención del riesgo social de menores y juventud extutelada interviene con menores no acompañados y mayores de edad en su nuevo entorno de convivencia, apoyándoles en la adquisición de hábitos saludables, rutinas diarias, así como el aprendizaje o mejora de competencias personales para la integración. Se desarrolla en convenio de subvención nominativa con la entidad Cruz Roja Española a través de mediadores y mediadoras sociales. El acceso es directo, siendo los Centros de Primera Acogida de la Comunidad de Madrid el eje central a través del cual los niños, niñas y adolescentes se incorporan al proyecto.

En 2023 han participado en el proyecto 3.023 menores de 18 años no acompañadas/os y jóvenes extuteladas/os. Este dato supone un incremento del 20,2% respecto a 2022.

El sexo masculino continúa siendo el mayoritario (90,3%), aunque ha disminuido dicho porcentaje en 4,2 puntos respecto al año anterior. Las mujeres, por otro lado, han pasado de representar un 5,5% del total de personas usuarias en 2022 a un 9,7% en 2023. Predominan las personas de nacionalidad marroquí (87,8%) y, a considerable distancia, la nacionalidad española (5,5%).

El proyecto se estructura en base a diferentes áreas de trabajo, entre las que destaca, tanto por el volumen de menores que han participado, como por la actividad que suponen para el equipo de profesionales, la interacción directa con los menores en las inmediaciones de las residencias de primera acogida y espacio abierto, la sensibilización para el conocimiento mutuo, los nexos de unión de cada cultura y el apoyo del proyecto a los entornos de actuación y el número de mediaciones con agentes externos, jóvenes y vecindario para el equilibrio de la convivencia en los enclaves.

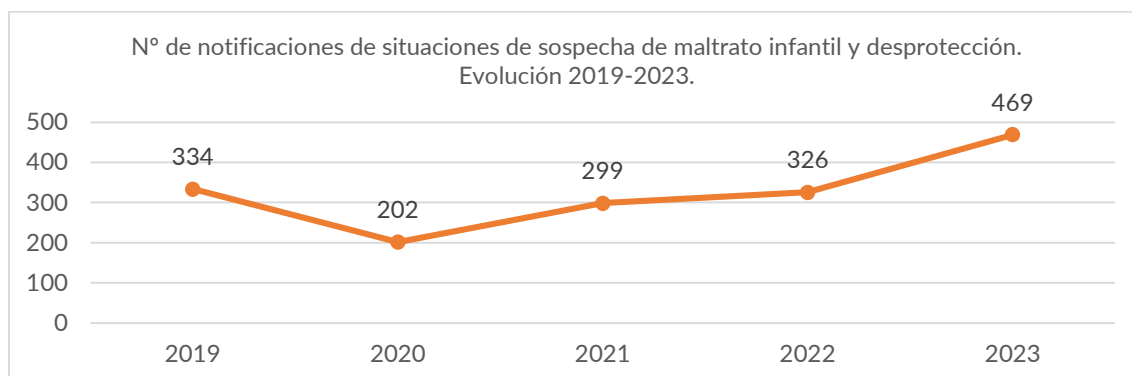
7.2.9. Colaboración con SAMUR-PROTECCIÓN CIVIL y SAMUR SOCIAL

Sistema de notificación de situaciones de sospecha de maltrato infantil y desprotección.		Sistema de notificación de situaciones de sospecha de maltrato infantil y desprotección.	
Población a la que se dirige:	Niñas, niños y adolescentes con sospecha de situaciones de violencia en el municipio de Madrid.		
Objetivo	Dar respuesta a la obligación de notificar, así como a la obligación de investigar, valorar e intervenir por parte de los servicios sociales, tal y como se recoge en el artículo 43 de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de julio, de Protección Integral a la Infancia y Adolescencia frente a la Violencia.		
Número total de personas usuarias en 2023	469	Definición de personas usuarias	Personas individuales
Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2023	469		
Principales indicadores de procesos (1 o 2)	- N.º de informes recibidos: 469		
Principales indicadores de resultados (1 o 2)	- N.º de notificaciones derivadas a los Servicios Sociales Municipales: 468		

El sistema de notificación de situaciones de sospecha de maltrato infantil y desprotección asegura la valoración y atención social de las niñas, niños y adolescentes a partir de la colaboración de los servicios notificantes, SAMUR-PC y SAMUR Social, y el Departamento de Protección a la Infancia y la Adolescencia, receptor de la información. Este último es el responsable de valorar las situaciones descritas y remitir las notificaciones al Departamento de Atención Social Primaria del distrito correspondiente y, si procede, al Centro de Atención a la Infancia de referencia. Es en el ejercicio de esta función cuando se desestimó trasladar una notificación a los Servicios Sociales Municipales, por no detectarse riesgo de desprotección.

Durante el año 2023, se recibieron 469 notificaciones, 143 más que las recibidas en 2022. La mayor parte de las notificaciones recibidas son de menores residentes en el municipio de Madrid y suponen el 94,7% del total.

Figura 7.2.9.1. Evolución 2019 – 2023 del número de notificaciones de situaciones de sospecha de maltrato infantil y desprotección.



Fuente: Departamento de Protección a la Infancia y la Adolescencia. DGFI

En relación con el perfil de la población atendida en el año 2023, la mayoría de las notificaciones son de niñas y adolescentes chicas con un 59,3%. El grupo de edad con mayor número de notificaciones es el comprendido entre la franja de edad de los 12 y 18 años, con un 45,4%. En cuanto a la nacionalidad de los y las menores, la mayoría son de nacionalidad española, con el 52,5%.

En cuanto a la tipología del maltrato detectado por SAMUR PC y SAMUR Social, destaca la sospecha de maltrato emocional y físico con un 37,6% y 35,3%, respectivamente, seguido de los casos de negligencia con un total del 16,5%. En menor medida, se han detectado casos de abandono, el 7,4% y de abuso sexual, el 3,2%. El maltrato fue ejercido por parte de la madre en el 14,4% de los casos, de ambos progenitores en el 12,4% y del padre en el 9,4%.

Entre las situaciones de especial dificultad que se detectan en las familias y que afectan a los menores, destacan: la responsabilidad familiar no compartida (16,1%); las relaciones conflictivas de pareja tras separación (8,9%); la intoxicación etílica o de drogas por parte de progenitoras/es o cuidadoras/es (7,7%) y la violencia de género, (6,3%). En el 11% de los casos notificados, se ha realizado el traslado del o la menor al centro hospitalario o al centro de acogida.

Este año los centros escolares son los/as que han detectado un mayor número de situaciones de maltrato en la infancia y la adolescencia abarcando el 42,9% del total de notificaciones. Es destacable también el papel que ocupan en la detección la policía nacional (12,8%) y la policía municipal (12,4%).

En cuanto al lugar de atención de los y las menores, se produce principalmente en los propios centros escolares con un total del 46,7% de las intervenciones. Le siguen las realizadas en el domicilio familiar con un 17,9% del total y en la calle con el 17,1% de las notificaciones.

7.2.10. IV Plan de Infancia y Adolescencia de Madrid 2020-2023

El IV Plan, cuya vigencia se extiende de 2020 a 2023, tiene vocación de continuidad y mejora, pues muchos de los retos que en él se recogen demandan la experimentación de nuevos enfoques de trabajo y una labor sostenida a largo plazo. Está dirigido a la población menor de dieciocho años residente en el municipio de Madrid, pero también tiene en cuenta las familias o personas tutoras y, en general, las personas adultas del entorno de los y las más jóvenes, buscando su colaboración y compromiso para hacer respetar sus derechos y cooperar en la mejora de sus condiciones de vida.

Este plan se estructura en 6 líneas estratégicas:



7.2.11. Coordinación con otras Administraciones Públicas

En el ámbito competencial de la infancia y la adolescencia es importante destacar los mecanismos de coordinación establecidos con el Área de Protección del Menor de la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad dentro de la estructura de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, y, por otro lado, con el Consejo de Derechos de la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid, el Consejo de Área y los Consejos Locales de Derechos de la Infancia y la Adolescencia del Ayuntamiento de Madrid.

- **Coordinación con el Área de Protección del Menor de la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad**

La labor de protección a la infancia precisa la **colaboración y coordinación entre el conjunto de recursos y prestaciones públicas dirigidas a combatir, prevenir o remediar las situaciones de indefensión o desprotección** en las que se puedan encontrar niños, niñas y adolescentes. En la Comunidad de Madrid es la Dirección General de Familia y Fomento de la Natalidad, a través de Comisión de Protección a la Infancia y la Adolescencia, quien asume las medidas de protección de los menores desprotegidos; **en nuestro municipio, son los Servicios de Atención Social Primaria y los Centros de Atención a la Infancia (CAI) quienes conforman el Sistema Público de Protección del Ayuntamiento de Madrid.**

Las Comisiones de Apoyo Familiar (CAF) son órganos colegiados de ámbito distrital establecidos en la Ley 2023, de 22 de marzo, de Derechos, Garantías y protección Integral de la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid. órgano técnico colegiado y permanente de valoración de las situaciones de riesgo social, desamparo o conflicto con la Ley en que pueden encontrarse los niños, así como para la coordinación y seguimiento de las actuaciones que se derivan de dichas situaciones.

Según los últimos datos disponibles, en el año 2023, la Comisión de Protección a la Infancia y la Adolescencia adoptó 440 medidas de protección, de las cuales el 51,1% fueron tutelas y el 48,9%, guardas. En el caso de las medidas de guarda, en el 87,4% de las situaciones el ejercicio de la misma se lleva a cabo mediante acogimiento residencial, mientras que en las tutelas el acogimiento residencial desciende al 35,6%.

En general, el acogimiento residencial afecta a 6 de cada 10 niños o niñas con medida de protección.

El número de medidas adoptadas en 2023 supone un descenso del 35,1% (238 menos) respecto a las adoptadas en 2022.

Una mirada global a las medidas de protección nos da el dato total de 1.784 medidas activas a 29 de diciembre de 2023. Las medidas de tutela abarcan la gran mayoría con un 89%, las de guarda ocupan el segundo lugar con un 8,6% y, en tercer lugar, los casos en que todavía subsiste, las medidas de promoción de acogimiento (2,4%).

- **Consejos de Derechos de la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid**

Los Consejos de Derechos de la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid se configuran como órganos colegiados de coordinación y colaboración entre las distintas Administraciones públicas y las entidades del tercer sector de acción social en materia de infancia y adolescencia en la Comunidad de Madrid.

Los Consejos de Atención a la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid **se estructuran en 3 niveles** en función de su ámbito territorial: el **Consejo de Derechos de la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid**; el **Consejo Local de Derechos de la Infancia y la Adolescencia de la ciudad de Madrid**, que en el Ayuntamiento de Madrid abarca el conjunto del territorio municipal; y los **Consejos Locales de Derechos de la Infancia y la Adolescencia**, cuyo ámbito territorial, en el municipio de Madrid corresponde a cada uno de los distritos municipales. Los últimos contemplan la constitución de dos comisiones: la **Comisión de Participación de la Infancia y Adolescencia** (COPIA) y la **Comisión de Apoyo Familiar** (CAF).

Durante el año 2023, los tres Consejos han continuado el desarrollo de las funciones que les son propias. Los Consejos Locales de Derechos de la Infancia y la Adolescencia han realizado 30 sesiones plenarios en 13 distritos, dato, algo inferior al de 2022 (33 sesiones y 15 distritos).

El Consejo de Área de Atención a la Infancia y Adolescencia, por su parte, **no celebró sesión plenaria en 2023. La última se celebró el 23 de junio de 2021.**

Actuaciones transversales a las materias de familia, infancia y adolescencia

Adicional al conjunto de recursos que forman la cartera de servicios de la Dirección General de Familia e infancia y que se han expuesto en los puntos anteriores, la línea de Subvención 1 de Parentalidad y desarrollo positivo de la infancia y la adolescencia del Plan Estratégico de Subvenciones 2022-2024, permite su **convocatoria pública a entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro que desarrollen proyectos sociales de familia, infancia y apoyo a la discapacidad en el municipio de Madrid,**

Tanto la convocatoria pública de subvenciones como los convenios expuestos a lo largo de los dos bloques anteriores de esta memoria, están ligados a la ***voluntad municipal de fomentar la cooperación con entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro en relación con los programas de acción social*** en materia de familias e infancia (y apoyo a la discapacidad), y ***su finalidad es fomentar y promover el desarrollo de proyectos que coadyuven o complementen las competencias y actividades municipales*** según las prioridades incluidas en el Plan Estratégico de Subvenciones (en adelante, PES) del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad para el periodo 2022-2024.

Los objetivos estratégicos del Plan Estratégico de Subvenciones 2022-2024 que se desarrollan, en parte, a través de esta línea de actuación son dos:

- ***“Promover la autonomía de los jóvenes y el desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes y asegurar su protección, apoyando a las familias en la crianza y educación de sus hijos”*** y
- ***“Facilitar la autonomía de las personas mayores y de las personas con discapacidad y proteger a las personas dependientes”.***

En 2023 se ha subvencionado a 73 entidades con un importe de 1.107.000,00 €, lo que supone la misma cantidad concedida en 2022. Respecto al año anterior se ha dado un aumento en la población beneficiaria de las subvenciones concedidas, del +4,3% en el número de familias y del +38,9% en el número de niñas, niños y adolescentes atendidas y atendidos.

Con la voluntad de aportar una visión global al conjunto de servicios desarrollados dentro del ámbito competencial de la familia, la infancia y la adolescencia, se incorpora una breve referencia a las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones que la ciudadanía, contribuyendo al proceso de mejora continua y al fortalecimiento de la cultura de la transparencia y participación democrática, ha hecho llegar al Ayuntamiento de Madrid.**

El ***Sistema de Sugerencias y Reclamaciones (SYR)*** es el medio a través del cual la Dirección General de Familia e Infancia ***responde a las cuestiones planteadas y conoce las demandas, necesidades y opiniones de vecinas y vecinos.*** Este Sistema se compone de tres canales de comunicación:

Canal telemático	Web municipal: www.madrid.es
Canal telefónico	Teléfono Línea Madrid: 010 (914 800 010 desde fuera de la ciudad y con el prefijo 34 si llama desde fuera de España). 900 111 065 , si usted es una persona mayor de 65 años .
Canal presencial	Oficinas de Atención Integral al Contribuyente. Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid. Oficinas del Registro municipal. Registros de otras Administraciones Públicas y demás formas previstas en la Ley 39/2015.

En el año 2023, el SYR ha registrado 48 entradas relativas a los servicios del ámbito de la familia y de la infancia y adolescencia. Este dato supone un descenso de -49,5% respecto a 2022, cuando fueron 95 las recibidas.

Aunque no es desdeñable el porcentaje de felicitaciones recibidas (10,4%), lo cierto es que la mayor parte de las personas han utilizado el Sistema para hacer llegar al Ayuntamiento de Madrid sus reclamaciones (72,9%). Y el resto, 16,7% han sido sugerencias.

Los Puntos de Encuentro Familiar, los Centros de Apoyo a las Familias y Casa Grande, son los servicios que más entradas han registrado en 2023, la mayoría de ellas reclamaciones (66,7%), aunque también han recibido sugerencias (20%) y felicitaciones (13,3%). Los Centros de Atención a la Infancia ocupan el cuarto lugar, recibiendo solo reclamaciones.

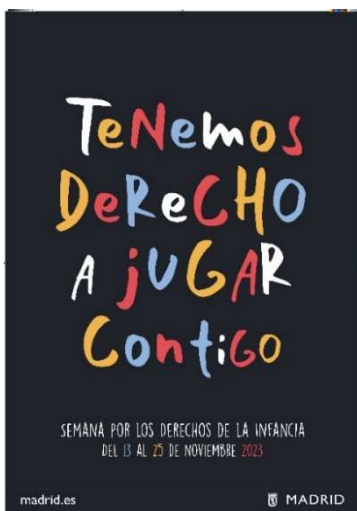
En otro orden de cosas y como complemento a los recursos y servicios expuestos hasta el momento, es importante señalar la tarea de impulso de investigación y realización de **estudios, así como la puesta en marcha de acciones divulgativas dirigidas a un mejor conocimiento de la situación** y de los problemas de la infancia, la adolescencia y la familia.

En esa línea de trabajo, desde la DGFI ***se participa en grupos y se desarrollan acciones formativas que complementan y refuerzan las actividades*** llevadas a cabo en las materias señaladas. Tiene una consideración especial la participación de la Dirección General en el Grupo de Trabajo Infancia y Juventud (***WG Children and Young People***) de la ***Red de Ciudades Europeas Eurocities***, habiendo colaborado a través de diversos eventos y publicaciones al cumplimiento de los objetivos marcados por el grupo para desarrollar en 2023: seguir aumentando la capacidad de las ciudades para luchar contra la pobreza infantil y el riesgo de exclusión y continuar desarrollando y reforzando la participación infantil.

A lo largo de 2023 se ha realizado el estudio ***Infancia y adolescencia en la ciudad de Madrid. Informe de situación 2022***, que pretende generar conocimiento acerca de la situación de estos grupos etarios con el objetivo de repercutir en la eficacia y eficiencia de las estructuras de gestión y de aportar claves que favorezcan la planificación. El informe aborda las diferentes esferas sociales que, en su conjunto, pretenden configurar una visión holística de la realidad de este segmento poblacional en la ciudad de Madrid.

Otra de las líneas de análisis e investigación es la medición de la satisfacción de las prestaciones incluidas en la cartera de servicios de la Subdirección general de Familia e Infancia. Es una práctica habitual de la mayor parte de centros y programas medir anualmente la percepción de las personas usuarias con los servicios prestados, lo que

permite obtener información de gran valía que repercute en la mejora continua de nuestros servicios. En todos los cuestionarios se incorporan preguntas abiertas, las cuales aportan una información cualitativa que complementa la indispensable cuantitativa. Desde 2021, además, muchas de las encuestas de satisfacción se gestionan de manera online desde la Subdirección General de Familia e Infancia abarcando ya en total cuestionarios de 8 servicios (*Servicio de Educación Social, Centros de Día, SERCAF, ASPA, La Quinta Cocina, Centros de Apoyo a las Familias, Casa Grande y el Servicio de Participación para la Convivencia Democrática de la Infancia y la Adolescencia*).



Dentro de las acciones divulgativas y de sensibilización sobre los derechos de la infancia y temas afines llevadas a cabo por el Ayuntamiento de Madrid en 2023, destaca la celebración de la **Semana por los Derechos de la Infancia**. Con motivo de la conmemoración de la Convención de los Derechos de las Niñas y los Niños el 20 de noviembre de 1989, durante los días 13 al 24 de noviembre se han programado diferentes actos dirigidos a movilizar la participación activa de los niños, niñas y adolescentes en la vida de la ciudad, así como a dar a conocer sus derechos a la ciudadanía madrileña, animando a las personas adultas a tener en cuenta su opinión en todos los ámbitos de su vida. Los actos en 2023 han puesto el acento en el derecho a jugar contigo.

En la misma línea de trabajo y garantizando, entre otros, el ejercicio del derecho de la infancia y la adolescencia a ser tomados en consideración y a ser escuchados en las decisiones que les afecten, el 21 de marzo de 2023 se celebró el **6º Pleno Adolescente del Ayuntamiento de Madrid**, contando con la participación de adolescentes de entre 13 y 17 años. Además, el 20 de noviembre de 2023, tuvo lugar, el **12º Pleno Infantil del Ayuntamiento de Madrid** dirigido a niñas y niños de entre 6 y 12 años Ambos con representación de todos los grupos políticos y la presidencia del delegado del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad.

Cabe destacar el reconocimiento por parte de *UNICEF-Comité Español al municipio de Madrid* como "**Ciudad Amiga de la Infancia**", otorgado por primera vez en el año 2008 y renovado por periodos cuatrienales en los años 2012 y 2016. En junio de 2021 Madrid vuelve a renovar este reconocimiento. Con este sello, el municipio acredita su modelo de gestión en materia de infancia y adolescencia, un modelo caracterizado por la participación, planificación, coordinación y continuidad.

7.3. Reflexiones finales / líneas futuras

El Ayuntamiento de Madrid, a través de estos objetivos y proyectos, asume el compromiso de continuar desarrollando estrategias relacionadas con el bienestar de la infancia y la adolescencia, defendiendo sus derechos, fomentando su participación y haciendo, en definitiva, de Madrid una ciudad habitable para toda su ciudadanía, en especial, para las y los más jóvenes.



BLOQUE VIII. EDUCACIÓN

[ÍNDICE](#)



BLOQUE VIII. EDUCACIÓN

8.1. [INTRODUCCIÓN / PRESENTACIÓN](#)

8.2. [PROGRAMAS](#)

- 8.2.1. [Red Municipal de Escuelas Infantiles](#)
- 8.2.2. [Residencia Internado de San Ildefonso](#)
- 8.2.3. [Programa de Prevención y control del absentismo escolar](#)
- 8.2.4. [Programa de Apoyo psicoeducativo](#)
- 8.2.5. [Programa de Apoyo y refuerzo escolar](#)
- 8.2.6. [Programa "Madrid, un libro abierto"](#)
- 8.2.7. [Programa Centros abiertos en inglés](#)
- 8.2.8. [Proyecto de expresión dramática de centros para personas con discapacidad](#)
- 8.2.9. [Escuelas municipales especializadas/sectoriales](#)

8.3. [ANEXO 1: EDUCACIÓN](#)

BLOQUE VIII: EDUCACIÓN

8.1. INTRODUCCIÓN

La actuación municipal en materia de Educación, desarrollada por la DG de Educación, Juventud y Voluntariado (Acuerdo de 29 de junio de 2023 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid), tiene como objetivo establecer los criterios y disponer los medios necesarios para hacer efectiva la participación municipal en la planificación e implantación de las políticas educativas en la Ciudad, a través del contacto y colaboración con las demás Administraciones y con organismos públicos y privados que desempeñan sus competencias en este ámbito,

Las líneas de trabajo puestas en marcha van dirigidas, por un lado, a la creación y conservación de centros docentes públicos, a la participación en el control del absentismo escolar y al impulso de proyectos que favorezcan la escolarización temprana de los menores de 0 a 3 años (Escuelas Infantiles Municipales y becas para escuelas privadas).

Así mismo, también se desarrollan otras líneas con el objetivo de llevar a cabo la programación de actividades y servicios complementarios a la enseñanza, como es el programa “Madrid, un Libro Abierto”, y se realiza la planificación y gestión de los centros de enseñanzas artísticas (Escuelas de Música y Danza, Arte Dramático, Cerámica) y de la Residencia Internado San Ildefonso.

8.2. PROGRAMAS

8.2.1. RED MUNICIPAL DE ESCUELAS INFANTILES

Programa/ Recurso/Actuación		Red Municipal de Escuelas Infantiles	
Población a la que se dirige:		Niñas y niños cuyas edades correspondan a los niveles de primer ciclo de educación (0 a 3 años).	
Objetivo		Garantizar el bienestar de la primera infancia, en la promoción de los procesos de su desarrollo personal y social, y el trabajo con las familias como agentes imprescindibles en el proceso madurativo de las criaturas y el apoyo en la crianza.	
N.º de atenciones realizadas 2023 (total)		8.507	
N.º personas usuarias en 2023 (personas únicas)		8.507	
N.º centros/ plazas en 2023		74 centros/8.507 plazas	
Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género)		100 % Plazas ocupadas, contando en la mayoría con lista de espera. 51% de las plazas ocupadas por niñas y 49 % ocupadas por niños.	
Plazas ofertadas en 2023		4.078 plazas de las cuales 3.076 correspondían al cupo ordinario y 1002 al cupo de necesidades educativas especiales.	
Presupuesto en 2023	7.002.988 €	% ejecutado	82,17 %
Recurso web	www.madrid.es/escuelasinfantiles	Perfiles redes sociales	
Principales indicadores de procesos (1 o 2)		<ul style="list-style-type: none"> ▪ N.º de niños y niñas: 8.507 ▪ N.º de escuelas infantiles: 74 centros. 	
Principales indicadores de resultados (1 o 2)		Grado de satisfacción de los usuarios: muy alto (92% valoraciones por encima de 8).	

Un objetivo relevante en materia educativa es la promoción de la igualdad de oportunidades y la cohesión social, compensando desigualdades. En este afán tienen un papel muy destacable las 74 escuelas infantiles que configuran la Red Municipal de Escuelas Infantiles que trabajan para garantizar el bienestar de la primera infancia, en la promoción de los procesos de su desarrollo personal y social y el trabajo con las familias como agentes imprescindibles en el proceso madurativo de las criaturas y el apoyo en la crianza. Estas escuelas tienen, además de un carácter eminentemente educativo y compensador, una función esencial en la conciliación de la vida familiar y laboral. Las escuelas infantiles municipales disponen de una oferta de 8.507 plazas para niños y niñas de 0 a 3 años. En el **Anexo 8.3.1.** de este documento se puede encontrar una lista de todas las escuelas infantiles municipales del Ayuntamiento de Madrid con sus plazas ofertadas por distrito

Su organización y funcionamiento hacen posible que los derechos de la infancia sean una realidad. Por ello, estas escuelas cuentan con la pareja educativa como método de trabajo, la suficiencia de retribuciones de sus profesionales, lo que otorga calidad al servicio que prestan, la mejora de las cualificaciones del personal educativo, la promoción de una alimentación saludable y sostenible, el impulso de la participación y trabajo con las familias y la implantación de la gratuidad de la escolaridad.

A lo largo del 2023 se ha llevado a cabo las obras de construcción de una nueva escuela infantil, en el distrito de Tetuán, aumentando la oferta educativa en 82 plazas más, destinadas a niños y niñas de 4 meses a 3 años de edad.

En el ámbito pedagógico las **líneas generales** han sido:



- **De actuación en las escuelas infantiles:** acompañamiento en pareja educativa, acogida respetuosa, cuidados de calidad, atención a la diversidad, colaboración con las familias, cuidado de espacios y materiales, modelo educativo inclusivo.
- **Alimentación saludable y sostenible:** el departamento de educación infantil ha participado en acciones de sensibilización para el fomento de una alimentación saludable y sostenible con la publicación de la guía para escuelas infantiles de “Alimentación saludable y sostenible en la primera infancia”. También, en 2023 se ha iniciado un proyecto de colaboración con la Universidad de Alcalá denominado “School Food for Change” para la mejora de la calidad de la alimentación en los centros escolares.

- Acompañamiento y supervisión de las escuelas infantiles.



- Proyectos intervención en patios: en colaboración con los Distritos, se han llevado a cabo proyectos de remodelación en varios patios escolares.



Desde la Dirección General de Educación, Juventud y Voluntariado, con el objetivo de fomentar la escolarización temprana y dar la mayor cobertura posible a las demandas de plazas públicas en escuelas infantiles del Ayuntamiento de Madrid, se puso en marcha una línea de ayudas para aquellas familias que no hubieran podido obtener plaza en la Red Municipal de Escuelas Infantiles, que se inició en el curso 2019-20 y que se ha mantenido en el 2023 alcanzando una mayor proyección y estableciéndose como un pilar más de apoyo a las familias, facilitando la escolarización de los niños y niñas de 0 a 3 años en escuelas privadas. Durante el curso escolar 2022-2023 la estructura de estas ayudas se ha ajustado aún más al perfil de las familias madrileñas, ofreciendo una alternativa de escolarización a familias de rentas más desfavorecidas y con mayores necesidades de conciliación.

La Carta de Servicios de la Red Municipal de Escuelas Infantiles creada el 29 de diciembre de 2021, ya se encuentra plenamente instaurada con evaluaciones periódicas, habiendo realizado la evaluación anual el 2 de marzo de 2023, no obstante, a finales de 2023 se ha publicado el informe de la encuesta de satisfacción de las familias sobre los servicios que prestan las escuelas infantiles municipales, en el que se reflejan unos resultados muy favorables.

8.2.2. RESIDENCIA INTERNADO DE SAN ILDEFONSO

Programa/ Recurso/ Actuación		Residencia Internado San Ildefonso	
Población a la que se dirige:		Menores entre 6 y 14 años, escolarizados entre 1º de Educación primaria y 2º de ESO. Preferentemente residentes en el municipio de Madrid	
Objetivo		Acoger, educar y atender a menores cuyas familias, por razones económicas, laborales o sociofamiliares, no pueden atenderles temporalmente.	
N.º de atenciones realizadas 2023 (total)		49	
N.º personas usuarias en 2023 (personas únicas)		49	
N.º centros/ plazas en 2023		1 centro/60 plazas	
Tasa de cobertura (incluirl explicación y desagregar por género)		81.6% (38,3% niños y 43,3%niñas) Se han cubierto las plazas ofertadas en los casos que se ha estimado que cumplen el perfil.	
Plazas ofertadas en 2023		11	
Presupuesto en 2023	611.611 euros	% ejecutado	69,80%
Recurso web	https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Destacamos/Residencia-Internado-San-Ildefonso/?vgnnextfmt=default&vgnextoid=2c3b9ef70331b010VgnVCM100000d90ca8c0RCRD&vgnnextchannel=1435456cc89d8010VgnVCM100000d90ca8c0RCRD		Perfiles redes sociales
Principales indicadores de procesos (1 o 2)		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indicador 1 N.º menores atendidos: 49 (23 niñas y 26 niños). ▪ Indicador 2: N.º Familias usuarias: 39 	
Principales indicadores de resultados (1 o 2)		Grado de satisfacción de los usuarios: Indicador 1: Porcentaje de menores que valoran el trato recibido como positivo: 77%. Indicador 2: Porcentaje de familias que valoran el trato recibido como positivo: 97%.	

Otro de los recursos que juega un papel importante a la hora de compensar desigualdades, prevenir la exclusión social de menores y apoyar a las familias en la crianza es la Residencia Internado San Ildefonso. Se trata de una institución que cuenta con una larga tradición en el cuidado y la educación de la infancia de la ciudad de Madrid. Desde sus orígenes, en el siglo XV, ha estado vinculada al municipio, y si bien a lo largo de los años se ha ido adaptando a las necesidades de los diferentes momentos históricos, su acción socioeducativa se ha desarrollado de manera continuada en el tiempo. La institución está vinculada a la Lotería Nacional desde el año 1771, dándole una especial repercusión popular y social, no sólo en la ciudad sino en todo el país. La participación de niñas y niños en dicha actividad está regulada mediante convenios de colaboración en los que el objetivo principal se dirige a promover el desarrollo integral de los residentes. En la actualidad, la Residencia se perfila como un centro singular, de apoyo y no de sustitución, a las familias cuyas circunstancias económicas y sociales requieren una ayuda temporal en la crianza de sus hijos e hijas.

El centro asume la atención socioeducativa de niñas, niños y adolescentes, creando y planificando un marco adecuado que asegure las condiciones óptimas para su desarrollo y socialización. Para ello se interviene desde tres ámbitos, el educativo, favoreciendo su desarrollo integral, el sociofamiliar y la promoción de la salud. El 21 de marzo de 2019 se aprobó el Reglamento de organización y funcionamiento de esta Institución, que cuenta con una oferta de 60 plazas destinadas a menores entre 6 y 14 años, contribuyendo a la atención de quienes se encuentran en riesgo. Asimismo, el 19 de diciembre de 2019, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid aprobó la Carta de Servicios de la Residencia

Internado San Ildefonso. El compromiso con la implantación de un sistema de calidad nos permite avanzar en un proceso de mejora continua de los servicios que se prestan, al tiempo que ayuda a difundir los mismos.



El curso escolar 2022-2023 ha supuesto una vuelta a una normalidad similar a la previa al COVID 19, retomando la gestión del centro contando con el marco regulador que supuso el Reglamento de Organización y Funcionamiento:

- Convocándose los Órganos de gobierno, técnicos y de participación.
- Siguiendo los principios educativos:
 - Individualización de la atención educativa.
 - Respeto por los derechos individuales y colectivos reconocidos a las niñas, niños y adolescentes en el ordenamiento jurídico vigente.
 - Participación de la niña, niño o adolescente en las decisiones que les afectan y en la vida del centro.
 - Promoción de la utilización de los equipamientos y servicios escolares, culturales y asociativos del entorno de la Residencia.
 - Organización de todos los recursos del centro con el fin de crear contextos que proporcionen protección, confianza, seguridad, estabilidad y coherencia.
 - Disposición de la vida cotidiana del centro de modo que proporcione experiencias de vida normalizadas.
 - Integración de la perspectiva de género, promoviendo la igualdad real y efectiva de mujeres y hombres y la eliminación de desigualdades por razón de sexo.
 - Preservación de la identidad, cultura, religión, convicciones, orientación e identidad sexual o idioma de la niña, niño o adolescente, así como su no discriminación por estas o cualesquiera otras condiciones, incluida la diversidad funcional, garantizando el desarrollo armónico de su personalidad.
 - Consideración de la importancia de la familia para el desarrollo de la niña, niño o adolescente, favoreciendo los vínculos familiares y promoviendo el apoyo necesario, así como su implicación en el proceso educativo.
 - Atención socioeducativa, multiprofesional y coordinada por parte del Equipo Técnico de la Residencia.
 - Coordinación con organismos e instituciones implicadas en la vida de las niñas, niños y adolescentes con el objeto de impulsar criterios comunes y actuaciones integrales.
 - Promoción de la reincorporación familiar de las niñas, niños y adolescentes lo antes posible, salvo que su interés superior aconseje la permanencia en la Residencia.

Por otro lado, se ha continuado la colaboración con otros recursos, dado que la acción socioeducativa de la Residencia se desarrolla en estrecha colaboración con ellos, especialmente con los servicios sociales, tanto generales como especializados, así como con los diferentes recursos educativos. Se han realizado coordinaciones con Centros de Servicios Sociales, Centros de Atención a la Infancia (CAI) de los casos que se encuentran en intervención, así como con Equipos de Orientación Educativa y Psicopedagógica (EOEP), Tutoras/es y Equipos Directivos de los Centros Educativos en los que se encuentran escolarizados/as nuestros menores. Se ha participado durante este curso una vez más, en el Convenio del Ayuntamiento de Madrid con las Universidades madrileñas para la realización de prácticas externas de alumnado universitario, concretamente hemos contado con un alumno en prácticas del Grado en Educación Social y una alumna del Grado de Trabajo Social, ambos de la Universidad Complutense.

En el segundo trimestre se ha realizado la tercera evaluación de la Carta de Servicios publicándose los resultados en febrero de 2023 en: madrid.es, en Ayre y en el Portal de Transparencia.

8.2.3. PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y CONTROL DEL ABSENTISMO ESCOLAR

Programa/ Recurso/ Actuación		Programa de Prevención y Control del Absentismo Escolar	
Población a la que se dirige:		Menores de 6 a 16 años escolarizados en centros pertenecientes al municipio de Madrid sostenidos con fondos públicos	
Objetivo		Conseguir la escolarización regular de los/as menores en edad obligatoria y la escolarización temprana en el último ciclo de educación infantil	
N.º de atenciones realizadas 2023 (total)		5686 expedientes de absentismo abiertos	
N.º personas usuarias en 2023 (personas únicas)		5.616 menores	
Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género)		100 % de cobertura ya que se ha intervenido con todos los expedientes de absentismo abiertos. 47,85% mujeres 52,15% hombres	
Presupuesto en 2023	1.941.792,06€,	% ejecutado:	100%
Recurso web	Programa de absentismo escolar	Perfiles redes sociales	
Principales indicadores de procesos		<ul style="list-style-type: none"> ▪ N.º de intervenciones socioeducativas con los/as menores y sus familias: 71.367 ▪ N.º de actuaciones preventivas: 19.913 	
Principales indicadores de resultados)		Porcentaje de menores absentistas que han conseguido la escolarización regular: 43,26%	

La prevención del fracaso escolar y el control del absentismo en el periodo de escolaridad obligatoria a través de acciones socioeducativas que permitan la motivación del alumnado y su escolarización regular es otro de los objetivos estratégicos en materia de educación. Aunque el ordenamiento jurídico en España establece las competencias en materia de educación esencialmente en las comunidades autónomas, los municipios ejercen como competencias propias, entre otros ámbitos, las referidas a la participación en la prevención y vigilancia del cumplimiento de la escolaridad obligatoria. Para su desarrollo en el municipio de Madrid, se firmó en 2001 un convenio de colaboración interinstitucional entre la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid, en el que se define el procedimiento a seguir en esta materia. Este convenio se renueva anualmente desde entonces.

El personal contratado para el desarrollo del Programa de Prevención y Control del Absentismo Escolar se compone actualmente de 63 profesionales de educación social, entre los que se encuentran 4 mediadores interculturales, 3 coordinadores de equipo y un profesional administrativo, que intervienen en los 21 distritos municipales en colaboración con otros agentes sociales y con los Departamentos de Educación de Distrito. Durante el año 2023 el programa se ha desarrollado con todas las intervenciones presenciales, aunque se han mantenido aquellas telemáticas que favorecen la accesibilidad de los usuarios a alguno de los procedimientos o actividades realizadas.

El porcentaje de alumnado con el que se ha trabajado en el programa y consiguen la escolarización regular asciende a un 43,26% de los casos. Teniendo en cuenta las circunstancias vividas por la comunidad educativa en los últimos cursos se comprueba que se va incrementado este porcentaje a medida que las acciones presenciales se ha realizado de nuevo con normalidad, aunque se mantiene aún la brecha escolar con algunos segmentos de la población. Otros indicadores de gran relevancia son las 71.367 intervenciones con menores y familias, 26.786 actuaciones en centros educativos, 33.682 intervenciones conjuntas con otros profesionales y 19.913 actuaciones preventivas y 67 proyectos preventivos en los que han participado 22.805 usuarios de la comunidad educativa, entre las más significativas, lo que representa el compromiso de este Ayuntamiento para hacer efectivo el derecho a la educación mediante la asistencia regular a clase.

8.2.3.1. Tabla de Intervenciones del Programa de Prevención y Control del Absentismo Escolar 2022-2023

Intervenciones directas:	71.367	Intervenciones conjuntas con otros profesionales:	33.682
Visitas a domicilio. Entrevistas familiares. Entrevista a menores. Acompañamiento menor/familia. Seguimiento telefónico familia/menor.		Servicios sociales municipales, centros educativos, agentes tutores, entidades y asociaciones sin ánimo de lucro.	
Proyectos preventivos:	67	Actuaciones preventivas:	19.913

Fuente: DGFIEyJ

Mejorar la eficacia de las actuaciones socioeducativas, e implicar a toda la comunidad educativa en el proceso educativo del alumnado.

8.2.4. PROGRAMA DE APOYO PSICOEDUCATIVO

Programa/ Recurso/ Actuación		Especificar el nombre del Programa o actividad desarrollada	
Población a la que se dirige:		Menores de 6 a 16 años que manifiesten conductas conducentes con el fracaso escolar originadas principalmente por un desajuste emocional y social, así como sus familias y profesorado	
Objetivo		Prevención, detección e intervención del alumnado del programa de absentismo escolar, fundamentalmente, que manifieste malestar psicológico como origen de su desapego y ausencia escolar. Las actuaciones se desarrollarán de manera integral, dirigiéndose también al entorno inmediato del alumnado como variable potenciadora del desajuste emocional.	
N.º de atenciones realizadas 2023 (total)		8483	
N.º personas usuarias en 2023 (personas únicas)		244 (50,6% masculino y 49,4% femenino)	
Presupuesto en 2023	220.787,10 €	% ejecutado	100 %
Principales indicadores de procesos		<ul style="list-style-type: none"> Número de distritos implicados: 20 Número de intervenciones del programa: 8438 	
Principales indicadores de resultados		<ul style="list-style-type: none"> Nivel de adherencia al programa: 85 % de asistencia media/alta 	

Durante el curso 2022-2023 se inició un programa con el fin de reforzar el programa de prevención y control del absentismo escolar, dirigido a mejorar el bienestar psicológico del alumnado y prevenir el fracaso escolar teniendo en cuenta las variables emocionales que pueden incrementar el absentismo escolar. Dada la incidencia que los problemas de esta índole están teniendo en la población infanto-juvenil, su implementación se consideró más que justificada. La intervención se realiza por 13 profesionales de la psicología y en coordinación con el equipo de absentismo. Las acciones se dirigen a toda la comunidad educativa, incidiendo también en el segundo ciclo de educación infantil a través de programas de regulación emocional para promover una adecuada salud psicológica.

El programa se inició en enero de 2023 y, aunque pretendía abarcar los 21 distritos de Madrid complementando los programas que ya se implementan desde allí, finalmente se optó por atender solo a 20 distritos al no querer solapar sus acciones con otras de similares características que se estuvieran realizando en los distritos. A pesar del corto espacio de tiempo en el que se ejecutó se han podido atender a 244 menores.

El programa de apoyo psicoeducativo se dirige a reducir el malestar psicológico del alumnado, implicando a su entorno inmediato y favoreciendo el compromiso en su proceso educativo y madurativo.

8.2.5. PROGRAMA DE APOYO Y REFUERZO ESCOLAR

Programa/ Recurso/ Actuación		Programa de Apoyo y Refuerzo Escolar	
Población a la que se dirige:		Menores de 1º y 2º de ESO escolarizados en centros pertenecientes al municipio de Madrid sostenidos con fondos públicos	
Objetivo		Conseguir mejorar el aprendizaje en las asignaturas de Lengua y Literatura, Matemáticas e Inglés de 1 y 2º de ESO del alumnado con dificultades para recibir apoyo educativo externo.	
N.º personas usuarias en 2023 (personas únicas)		870 usuarios/as	
Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género)		69,7 % de cobertura (51% de alumnos y 49 % de alumnas)	
Plazas ofertadas en 2023		1248 plazas	
Presupuesto en 2023	142.860,63 €	% ejecutado	100%
Principales indicadores de procesos			
Porcentaje de plazas ocupadas a lo largo del curso		69,7 % de cobertura (51% de alumnos y 49 % de alumnas)	
Principales indicadores de resultados			
Porcentaje de menores que han aprobado por curso		1º ESO 58,76% 2º ESO 52,02%	

En la prevención del absentismo escolar, el fracaso escolar juega un papel fundamental. Además de los proyectos preventivos que se realizan desde el programa, se generan nuevas acciones para prevenir el fracaso y el absentismo escolar. El Programa de Apoyo y Refuerzo Escolar para mejorar el aprendizaje de las materias fundamentales (matemáticas, lengua y literatura e inglés) en 1º y 2º de la ESO, se inició el 13 de octubre de 2021 y terminó el 3 de junio de 2022, iniciándose de nuevo el 13 octubre de 2022 y se desarrollará hasta el 31 de mayo de 2023. En ambos periodos se han ofertado 1.260 plazas para los 21 distritos, en modalidad presencial.

Finalmente, desde esta la DGFIEJ se desarrollan Programas Formativos destinados a Personas Adultas que tienen por objeto el aprendizaje de conocimientos básicos dirigidos a aquellos mayores de 18 años, y excepcionalmente 16 años, que presentan carencias formativas que impiden su desarrollo personal, adaptación y participación en el entorno y la búsqueda de empleo. Con este programa no solo se compensan desigualdades, también se promueve el desarrollo personal y social y se facilita la participación y la incorporación al mundo laboral. El total de plazas ofertadas por trimestre asciende a 672 (curso 2022 - 2023).

El objetivo fundamental del Programa de Apoyo y Refuerzo Educativo es prevenir el fracaso escolar. Para ello se diseñan y aplican estrategias que favorezcan la adquisición de las competencias básicas, permitiendo la continuidad del alumnado en el proceso educativo.

8.2.6. PROGRAMA “MADRID, UN LIBRO ABIERTO”

Programa/ Recurso/ Actuación		Programa “Madrid, un libro abierto”	
Población a la que se dirige:		Alumnado de los Centros Educativos del municipio perteneciente a diferentes niveles y modalidades, así como a Centros de Educación Especial y Talleres Ocupacionales para personas con discapacidad.	
Objetivo		Apoyar al profesorado para alcanzar los objetivos curriculares y enriquecer su metodología desde una perspectiva activa y participativa a través de más de cien actividades culturales y educativas complementarias al currículum escolar.	
N.º de atenciones realizadas 2023 (total)		282.532	
N.º personas usuarias en 2023 (personas únicas)		282.532	
N. plazas en 2023		276.942 presenciales. Las plazas ofertadas para los Conciertos Pedagógicos en streaming y los Certámenes Escolares no se contabilizan, ya que la oferta es ilimitada, pues pueden participar todos los centros educativos del municipio de Madrid que lo deseen.	
Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género)		100 % de cobertura	
Plazas ofertadas en 2023		276.942 presenciales.	
Presupuesto en 2023	608.586 € (Gestión)	% ejecutado	66,12%
Recurso web	www.madrid.es/madridunlibroabierto	Perfiles redes sociales	
Principales indicadores de procesos		N.º de actividades ofrecidas en el curso 2022-23: 101 actividades.	
Principales indicadores de resultados		N.º de alumnos en modalidad presencial: 258.882 alumnos. N.º de grupos: 9.640 grupos. N.º de centros educativos: 4.006 centros. *Grado de satisfacción de los usuarios: alto.	

* En la tasa de cobertura de las plazas ofertadas no se ha tenido en cuenta la participación en los Certámenes Escolares ni la vía streaming de los Conciertos Pedagógicos.

*El número de Centros Educativos participantes en la totalidad de las actividades. Se contabiliza el mismo centro varias veces, de acuerdo con el número de actividades en las que ha participado.

Sin duda un objetivo estratégico de gran importancia para el Ayuntamiento de Madrid en el área de la educación es el relacionado **con el apoyo al sistema educativo, ofreciendo actividades complementarias de apoyo al currículo escolar y la promoción de las enseñanzas artísticas**, todo ello, con el fin de promover y facilitar el desarrollo personal integral de la ciudadanía más joven de Madrid.

El Programa “Madrid, Un Libro Abierto” es un claro exponente de estos objetivos educativos. Este Programa consiste en una amplia oferta de actividades complementarias a la educación relacionadas con el currículo escolar, que se ofrecen a los Centros Escolares y que se desarrollan durante el horario lectivo, fuera del aula en la mayoría de las ocasiones.

Tiene por objeto este programa acercar al alumnado los recursos patrimoniales, culturales, naturales y de infraestructuras que ofrece nuestra ciudad, contribuyendo a reducir la brecha social y promoviendo la igualdad de oportunidades al acercar al alumnado recursos a los que de otra forma tendrían difícil acceso. Como objetivos

específicos, este programa pretende potenciar el nivel de observación, desarrollar la capacidad crítico-deductiva del alumnado, fomentar el trabajo en grupo y colaborativo y desarrollar hábitos de respeto, participación y solidaridad.

El programa "Madrid, un libro abierto" pone a disposición de los Centros Escolares de Educación Primaria, de Educación Secundaria, de Bachillerato, de Ciclos Formativos de Formación Profesional y de centros de Educación Especial, Centros Ocupacionales y Centros de Día, del municipio de Madrid, muchos de los recursos que posee esta ciudad de Madrid.



El objetivo esencial de este programa es apoyar a la enseñanza con **actividades escolares** que generen una renovación pedagógica, de tal modo que lo escolar trascienda del mero quehacer dentro del aula.

Las actividades incluidas en el Programa se agrupan en los siguientes bloques temáticos:

- ✓ La vida en la ciudad.
- ✓ Recorridos Históricos.
- ✓ Museos.
- ✓ Naturaleza y Actividades al Aire Libre.
- ✓ Educación Medioambiental, Deporte y Salud.
- ✓ Actividades Artísticas.
- ✓ Actividades Específicas para Centros de Educación Especial

La tasa de cobertura de las plazas ofertadas es muy alta ya que se optimizan en lo posible las plazas disponibles cubriéndolas con la lista de espera cuando algún centro educativo con la actividad asignada no ha podido participar.

La información completa sobre cada una de las actividades que conforman el Programa "Madrid, un libro abierto" se pueden consultar en el siguiente enlace: <https://www.madrid.es/madridunlibroabierto>

La proyección del programa “Madrid, un libro abierto” y la participación de los centros educativos públicos, concertados y privados en el mismo es muy alta, recibiendo una valoración muy positiva por parte de los equipos educativos y de las familias.

Durante el año 2023 la participación de centros educativos en el Programa ha aumentado debido al aumento de las actividades ofertadas, de 98 a 101, y a la retransmisión en streaming de los Conciertos Pedagógicos, incluidos en el bloque de actividades artísticas. Éstos se han realizado con público presencial en Centros Culturales municipales y se han podido conectar los Centros Educativos del municipio de Madrid que lo desearan, registrándose 946 conexiones, lo que supone un total de 23.650 alumnas y alumnos.

De esta forma, gracias a la incorporación de 3 actividades más al Programa y a dichas retransmisiones en streaming, la participación global en el Programa “Madrid, un libro abierto” ha ascendido considerablemente respecto al curso anterior.



Con el propósito de fomentar la creatividad y de potenciar las actividades artísticas, cada año se incorpora a este programa la convocatoria de Certámenes Escolares, en los que participan numerosos centros educativos. Su objetivo es que el alumnado desarrolle la imaginación y la creatividad, aspectos de gran importancia para su desarrollo personal y para su propia contribución al mundo artístico.

Asimismo, se realiza el Torneo Intermunicipal de Debate Escolar, a través de un Convenio de colaboración con la Universidad Francisco de Vitoria, que ya ha celebrado su X edición. Con esta actividad complementaria el Ayuntamiento de Madrid pretende fomentar la capacidad dialéctica de los alumnos, sus habilidades de oratoria y su argumentación.

En los Certámenes Escolares de 2023 la participación fue de 1.799 alumnos y alumnas, lo que supone un incremento de 258 participantes con respecto al año 2022. Por su parte, en el Torneo Intermunicipal de Debate Escolar la participación de los centros educativos del municipio de Madrid fue similar al año anterior, con un total de 20 grupos de debate de un total de 14 centros educativos participantes.

8.2.7. PROGRAMA CENTROS ABIERTOS EN INGLÉS

Programa/ Recurso/Actuación		Centros abiertos en inglés	
Población a la que se dirige:		Menores desde tres a doce años	
Objetivo		Favorecer la conciliación de la vida familiar y laboral y ofertar un programa de actividades socioeducativas y de ocio a los menores.	
N.º de atenciones realizadas 2023 (total)		16.146	
N.º personas usuarias en 2023 (personas únicas)		16.146	
N.º plazas en 2023		18.000	
Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género)		89,7%	
Plazas ofertadas en 2023		18.000	
Presupuesto en 2023	3.208.788€ Presupuesto correspondiente a la oferta de plazas programadas.	% ejecutado	88,5%
Recurso web	www.madrid.es/educación	Perfiles redes sociales	
Principales indicadores de procesos		Número de centros abiertos: 100	
Principales indicadores de resultados		Plazas ocupadas- Reclamaciones /plazas ocupadas*100 = 99,6 % de satisfacción.	

En el ámbito de la educación desde esta Dirección General se impulsa la participación en el ocio saludable y la promoción del tiempo libre mediante la programación de un conjunto de **actividades y programas de carácter socioeducativo** que además de contribuir a la **conciliación de la vida familiar y laboral**, proporcionan a los menores un aprendizaje variado de recursos lúdicos, habilidades sociales y educación en valores, fomentando su desarrollo personal en un marco que contempla el respeto a la igualdad de oportunidades, mediante juegos, actividades deportivas, creaciones, representaciones teatrales, talleres y excursiones.

Estos programas de carácter voluntario además constituyen acciones preventivas a través del ocio y diversión y varias actividades socioeducativas.

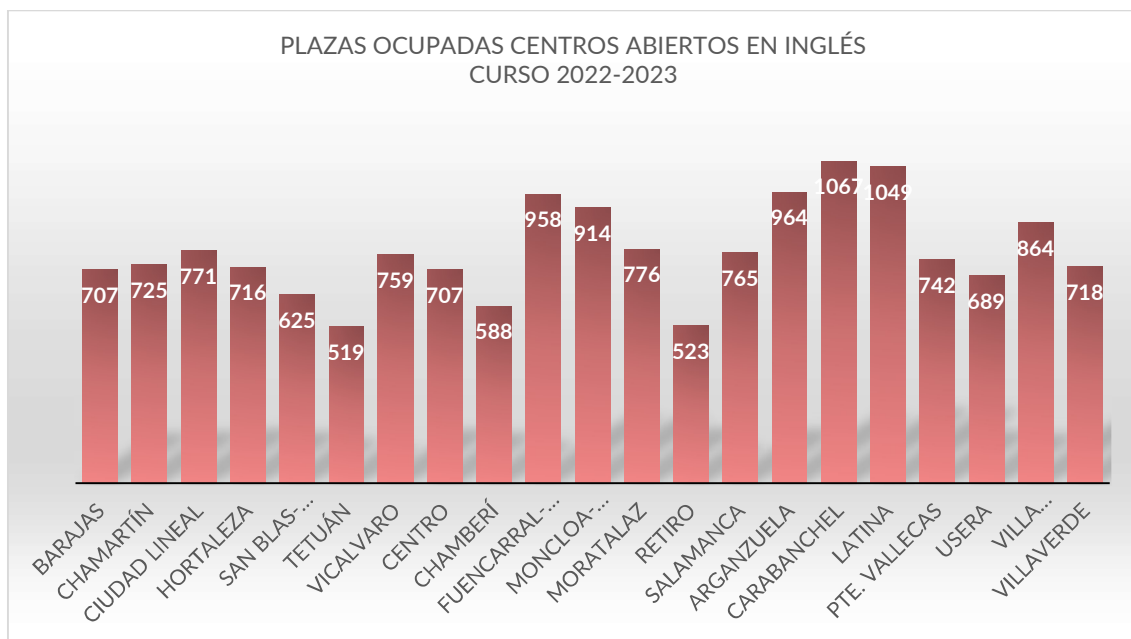
El **Programa Centros Abiertos en Inglés** que tiene como objetivo favorecer la conciliación de la vida familiar y laboral y, al mismo tiempo, proporcionar a escolares un variado aprendizaje de recursos y habilidades relativos a la convivencia, la educación en valores, la igualdad de oportunidades, el juego, el ocio y el deporte. Se trata de campamentos dirigidos a menores de entre 3 y 12 años, que se ofertan en periodos vacacionales y se desarrollan en los centros escolares de los 21 distritos con un componente fundamentalmente educativo.

En todos los centros se destinan 6 plazas para participantes con necesidades educativas especiales escolarizados en centros ordinarios, siendo la inclusión uno de los aspectos fundamentales en el trabajo con los participantes. Este programa, además, trata de fomentar el aprendizaje del idioma inglés a través de juegos y representaciones en esta lengua.



En el programa de **Centros Abiertos en Inglés** se ha mantenido la “convocatoria especial de apoyo a la infancia” que destina plazas a menores en situación de riesgo social o en situación de emergencia. Convocatoria muy valorada tras la pandemia en los que la situación de vulnerabilidad de algunas familias se ha visto agravada.

Figura 8.2.7.1 Plazas ocupadas por distrito en el curso 2022-2023



Fuente: DGEJV

8.2.7.1. Centros Abiertos Especiales

En esta misma línea de trabajo se programan los **Centros Abiertos Especiales** que tienen por objeto mejorar la calidad de vida e inclusión de menores y jóvenes entre 3 y 21 años, con discapacidad y sus familias. Estos campamentos se ofertan igualmente en periodos vacacionales, respondiendo también a los objetivos de conciliación de la vida familiar y laboral y a la promoción de la inclusión y atención a la discapacidad como actuaciones estratégicas del Área de Gobierno.

En este programa, igualmente, se ha mantenido la “convocatoria especial de apoyo a la infancia” que destina plazas a menores en situación de riesgo social o en situación de emergencia.

Programa/ Recurso/Actuación		Centros abiertos especiales	
Población a la que se dirige:		Menores y jóvenes con discapacidad de tres a veintiún años.	
Objetivo		Favorecer la conciliación de la vida familiar y laboral y ofertar un programa de actividades socioeducativas, lúdicas y de integración comunitaria a los participantes.	
N.º de atenciones realizadas 2023 (total)		828	
N.º personas usuarias en 2023 (personas únicas)		828	
N.º centros/ plazas en 2023		número	
Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género)		100 % de cobertura	
Plazas ofertadas en 2023		838 plazas	
Presupuesto en 2023	34.717€. Presupuesto correspondiente a la oferta de plazas programadas.	% ejecutado	98.86%
Recurso web	www.madrid.es/educación	Perfiles redes sociales	Instagram y Twitter del Área Facebook y Twitter de Lineamadrid Perfiles de RRSS de algunos Distritos
Principales indicadores de procesos		▪ Número de centros abiertos especiales: 18	
Principales indicadores de resultados		Plazas ocupadas- Reclamaciones /plazas ocupadas*100 = 99,99 % de satisfacción.	

Figura 8.2.7.1.1. Plazas ocupadas por distrito en el curso 2022-2023



La diferencia de ocupación por distrito viene determinada por el número de centros educativos especiales abiertos en los periodos de apertura. La ocupación del recurso es prácticamente del 100% como todos los años.

No hay que olvidar los **campamentos de verano con pernocta** con actividades lúdicas y deportivas, que se desarrollan en la **Residencia “Nuestra Señora de La Paloma” en Cercedilla**, instalación ubicada en plena sierra madrileña. Se organizan durante los meses de julio y agosto, en periodos de doce días, en régimen de residencia con una oferta total, destinada a niñas y niños de 6 a 14 años, de 460 plazas, 48 de ellas destinadas a menores con discapacidad, constituyendo un recurso altamente demandado con una ocupación completa verano tras verano.



Se organizan durante los meses de julio y agosto, en periodos de doce días, en régimen de residencia con una oferta total, destinada a niñas y niños de 6 a 14 años, de 460 plazas, 48 de ellas destinadas a menores con discapacidad, constituyendo un recurso altamente demandado con una ocupación completa verano tras verano.

8.2.7.2. Actividades específicas de Educación Especial

En este Área de Gobierno se promueve de forma transversal en todos los programas y de forma específica con numerosas actividades y programas, la inclusión y la atención a la discapacidad, facilitando el desarrollo de las personas con diversidad funcional y la atención a sus familias. En el ámbito de la programación de actividades complementarias se dispone de una oferta amplia de actividades específicas. Estas actividades de apoyo al alumnado y al profesorado van dirigidas tanto a Centros de Educación Especial como a Centros Ocupacionales y Centros de Día de Personas Adultas con discapacidad. De esta forma se contribuye a su educación a lo largo de toda la vida y a su inclusión en la vida ordinaria de la ciudad de Madrid, contribuyendo a su desarrollo personal y social.

Las actividades específicas de Educación Especial son las siguientes: Deporte escolar adaptado, Juegos de Convivencia, Plantas de la Amistad y el Proyecto de Expresión Dramática.

8.2.7.3. En el marco de la actividad Deporte escolar adaptado

En el marco de la actividad Deporte escolar adaptado se desarrollan encuentros intercentros y ligas, entre ellas la de fútbol y la de baloncesto masculino y femenino, así como eventos deportivos.

La actividad cuenta con un canal con propuestas de actividades deportivas: <https://youtu.be/l6wJfoTktQ>

El número de participantes durante el curso 2022-2023 ha sido de 4.754, pertenecientes a 49 centros diferentes, suponiendo un notable incremento, del 36%, respecto al año anterior.



Imagen de Especial Olympics Madrid

8.2.7.4. Actividad Juegos de Convivencia

La actividad Juegos de Convivencia promueve la relación y el conocimiento mutuo entre el alumnado de los centros de educación especial y el alumnado de centros ordinarios mediante actividades compartidas entre los centros. La participación en esta actividad ha sido de 809 alumnos/as, provenientes de 44 centros, lo cual supone un incremento del 27%, respecto a los datos del año pasado.

8.2.7.5. Actividad Plantas de la Amistad

Con la actividad Plantas de la Amistad, se plantea desarrollar habilidades personales y sociales de las personas con diversidad funcional. La actividad consiste en el desarrollo de un taller realizado en el vivero municipal "Estufas del Retiro". Durante el curso escolar 2022-2023 hemos contado con 630 participantes de 36 centros diferentes.

8.2.8. PROYECTO DE EXPRESIÓN DRAMÁTICA DE CENTROS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD



Finalmente, entre las actividades destinadas específicamente a este colectivo, destaca el Proyecto de expresión dramática, en el que se promueve la libertad expresiva, combinando distintos tipos de arte en el desarrollo de talleres de expresión dramática, aprovechando su potencial formativo que culminan en un Certamen anual.

Durante el curso 2022-2023 se ha celebrado la 22 edición consecutiva del Certamen de Expresión Dramática de Centros para personas con Discapacidad, volviendo a desarrollarse de forma presencial, tras dos ediciones en formato online, en el Centro Cultural Antonio Machado del Ayuntamiento de Madrid.

Imagen de Proyecto de Expresión Dramática

Programa/ Recurso/Actuación		Proyecto de expresión dramática de centros para personas con discapacidad	
Población a la que se dirige:		Personas con discapacidad y profesorado de centros de educación especial, centros ocupacionales y centros de día para discapacidad	
Objetivo		Apoyar la creación de talleres de expresión en los centros, proporcionando formación a los responsables de los grupos, materiales y asesoramiento a lo largo del curso, y visibilizar los resultados con un Certamen abierto al público.	
N.º personas usuarias en 2023 (personas únicas)		3.307	
N.º centros 2023		25	
Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género)		100 % de cobertura	
Presupuesto en 2023	38.007 €	% ejecutado	100%
Recurso web	www.madrid.es/educacion	Perfiles redes sociales	Facebook, Certamen expresión dramática de Madrid
Principales indicadores de procesos		▪ Centros participantes: 25	
Principales indicadores de resultados		Número de centros participantes: 25 Actores: 726 Espectadores: 3.307	

8.2.9. ESCUELAS MUNICIPALES ESPECIALIZADAS/SECTORIALES

8.2.9.1. ESCUELAS MUNICIPALES DE MÚSICA Y DANZA

Programa/ Recurso/ Actuación		Escuelas Municipales de Música y Danza	
Población a la que se dirige:		Personas a partir de los 4 años y sin límite de edad	
Objetivo		Contribuir a la formación integral de la persona a partir de la práctica instrumental individual y en grupo, promoviendo la comunicación cultural y la dinamización del entorno.	
N.º de atenciones realizadas 2023 (total)		10.975	
N.º personas usuarias en 2023 (personas únicas)		10.975	
N.º de centros 2023		16	
Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género)		100%	
Plazas ofertadas en 2023		7.970	
Presupuesto en 2023	<ul style="list-style-type: none"> 3.161.552,00 € (Gestión) 252.920,48 € (Equipamientos) 9.500,00 € (Otros servicios y suministros) 	% ejecutado	<ul style="list-style-type: none"> 99,04 % concesión de servicio 50,88 % equipamiento (capítulo 6) 0 % suministros (capítulo 2)
Recurso web	madrid.es/escuelasdemusicaydanza	Perfiles redes sociales	Instagram: <ul style="list-style-type: none"> Madridescuelasmusicaydanza madridmusicaclinealymortalaz
Principales indicadores de procesos		<ul style="list-style-type: none"> Existen cuatro procesos: “préstamo y devolución de instrumentos”, “dinamización de entornos”, “programa ANEE” y “proceso ordinario de admisión y matriculación”. El principal indicador de mejora de procesos es la gestión a través de equipos y canales en línea creados desde Coordinación para trabajar de manera colaborativa con las empresas gestoras. Tramitación del registro de solicitudes a través de ATENEA. 	
Principales indicadores de resultados		<ul style="list-style-type: none"> Puesta en marcha de la nueva aplicación de gestión, ATENEA. Sistematización de la gestión de procesos. Optimización de las gestiones en tiempo y calidad de ejecución. Promoción de actividades de dinamización de entornos. Renovación de la certificación de la Carta de Servicios. 	

En la línea estratégica destinada a la promoción del desarrollo personal de la ciudadanía de Madrid, el Ayuntamiento despliega toda una serie de recursos, proyectos y programas que no sólo facilitan el aprendizaje, sino que también contribuyen al desarrollo integral de las personas y facilitan el ocio saludable. Nuestra labor potencia el aprendizaje de las enseñanzas artísticas, en concreto, el aprendizaje de la música y la danza, la cerámica y el arte dramático.

Para ello cuenta con una Red de Escuelas de Música y Danza constituida por 14 centros, regulados por la Ordenanza de las Escuelas de Música y Danza, de 25 de septiembre de 2009 y cuya ampliación está prevista con la puesta en funcionamiento en el curso 2021-2022 de las escuelas de Ciudad Lineal y Moratalaz.



Fuente: Departamento de Coordinación y Enseñanzas Artísticas.

Los detalles de cada uno de estos centros, que ofertan un total de 7.970 plazas, se encuentran en el **Anexo 8.3.2.** de estos bloques de contenido.

La finalidad de este servicio es ofrecer una formación práctica dirigida a personas aficionadas, a partir de los cuatro años y sin límite de edad, a través de un itinerario pedagógico continuado y alternativo a los estudios profesionales que se ofrecen en los Conservatorios. Esta condición más flexible permite a las Escuelas enriquecer la oferta de especialidades instrumentales e incorporar repertorios y formaciones más contemporáneas, lo que genera la oportunidad de entender y aprender la música y la danza de una manera actualizada, abierta y cercana. [Oferta educativa de Escuelas Municipales de música y danza](#)

Asimismo, y como seña de identidad, promueve la creación de Agrupaciones que dinamizan los entornos ofreciendo conciertos en una gran diversidad de escenarios, a la vez que funcionan como espacios de convivencia y encuentro intergeneracional que contribuyen a la cohesión social. En el conjunto de la red de Escuelas existen numerosas agrupaciones con gran diversidad en cuanto a número de integrantes, instrumentos que las forman y repertorio que interpretan: grupos de música moderna, orquestas, coros, grupos de percusión, bandas, agrupaciones de danza española, entre otras. De la misma manera, hay una gran diversidad en los eventos a los que acuden y los entornos que dinamizan, como son los centros culturales, centros juveniles, colegios, institutos, bibliotecas, auditorios, centros de mayores y espacios abiertos de los diferentes barrios.

La oferta educativa se completa con un programa destinado a menores a partir de 4 años, a jóvenes y a adultos sin límite de edad con necesidades educativas especiales. Contempla, entre sus objetivos, desarrollar en el alumnado capacidades expresivas y creativas, y fomentar la adquisición de unas habilidades musicales que, a su vez, contribuyan al logro de otros objetivos más específicos: desarrollar la comunicación verbal y no verbal; favorecer la expresión de emociones; mejorar la atención y la memoria; trabajar la coordinación, la imagen y el esquema corporal; y potenciar la autoestima y la socialización del alumnado.

Al finalizar el curso, desde la aplicación de gestión de las escuelas, ATENEA, se envió el cuestionario de satisfacción (estando disponible del 26 de junio al 27 de julio), respondiendo 1.894 personas, lo que supuso un 23,4% de participación. En él se valoraban los siguientes aspectos: Organización y material; Comunicación; Profesorado; Proceso enseñanza-aprendizaje; Percepción global y observaciones. La valoración global alcanzó los 8,51 puntos sobre 10.

Por Acuerdo de 16 de mayo de 2019 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid se aprobó la Carta de Servicios de la Red Municipal de Escuelas de Música y Danza. Tras su evaluación, en mayo de 2020, se acreditó su conformidad con la norma UNE 93200:2008 por parte de "Cámara Certificadora".

Respecto a la Carta de Servicios, a lo largo de 2023 se ha realizado, por un lado, el 8 de marzo, el informe de evaluación, con un resultado satisfactorio. Por otro, el 7 de noviembre, el informe de auditoría de certificación, con la renovación del certificado, destacando en él, como puntos fuertes:

- Innovación del proyecto educativo y gestión de los procesos de las escuelas.
- Compromiso en la mejora de sus procesos y la calidad de su servicio

8.2.9.2. ESCUELA MUNICIPAL DE ARTE DRAMÁTICO

Programa/ recurso/ Actuación		Escuela Municipal de Arte Dramático	
Población a la que se dirige:		Desde seis años y sin límite de edad	
Objetivo		Enseñanzas del arte dramático de carácter amateur, dirigidas a la ciudadanía.	
N.º de atenciones realizadas 2023 (total)		400	
N.º personas usuarias en 2023 (personas únicas)		400	
N.º de centros 2023		1	
Tasa de cobertura		100%	
Plazas ofertadas en 2023		400 plazas	
Presupuesto en 2023	539.117,96 €	% ejecutado	Concesión de servicio público: 96% Servicios y suministros: 85,36%
Recurso web	madrid.es/artedramatico	Perfiles redes sociales	Facebook: EMAD Madrid / Blog: emadmadrid.es / Instagram: emad.madrid
Principales indicadores de procesos		60 representaciones. Por niveles: <ul style="list-style-type: none"> ▪ alevín: 4 ▪ infantil: 10 ▪ junior: 9 ▪ senior: 8 ▪ superior: 20 ▪ adultos: 9 	
*(Fuente: Departamento de Coordinación y Enseñanzas Artísticas.)			
Principales indicadores de resultados		Grado de satisfacción 100%	



El Ayuntamiento es titular de la **Escuela Municipal de Arte Dramático**, ubicada en la C/ Mejía Lequerica, 21 (Distrito Centro). Esta Escuela ofrece una formación teatral en distintos itinerarios a partir de 6 años. Con una orientación eminentemente práctica, concede gran importancia en sus programas a las técnicas teatrales, sin olvidar aspectos más teóricos que doten al alumnado de una sólida cultura teatral. Asimismo, esta escuela tiene como objetivo difundir su

actividad contribuyendo a la oferta cultural de Madrid mediante la organización de representaciones teatrales, intercambios y participación en festivales, certámenes y eventos.

Desde el curso pasado, se ofertan plazas para el alumnado con necesidades educativas especiales, formando parte de la estructura de las enseñanzas. El objetivo de este programa es desarrollar en los/as alumnos/as capacidades expresivas y creativas, desarrollar la comunicación verbal y no verbal, favorecer la expresión de emociones, mejorar la atención y la memoria, trabajar la coordinación, la imagen y el esquema corporal y potenciar la autoestima y la socialización de los/as alumnos/as.

Durante este curso los profesores del centro llevaron a cabo dos cursos de formación:

- Primeros auxilios y soporte vital básico.
- Higiene postural en el medio laboral y ejercicio terapéutico.

Como oferta complementaria a las enseñanzas ordinarias, se organizan cursos monográficos y talleres de temática variable, tal como:

- Teatro Clásico.
- Teatro Musical.
- Canto para actores y actrices.
- Interpretación ante la cámara y preparación a casting.
- Locución.
- Esgrima escénica.



La Escuela dispone de una oferta de 400 plazas. La oferta educativa de la escuela se puede consultar en el siguiente enlace: www.madrid.es/artedramatico

8.2.9.3. ESCUELA DE CERÁMICA DE LA MONCLOA

Programa/ recurso/Actuación		Escuela de Cerámica de la Moncloa	
Población a la que se dirige:		Público en general	
Objetivo		Centro de enseñanza, investigación, aprendizaje y difusión de las artes cerámicas.	
N.º de atenciones realizadas 2023 (total)		183	
N.º personas usuarias en 2023 (personas únicas)		183	
N.º de plazas / centros 2023		183	
Tasa de cobertura		100%	
Plazas ofertadas en 2023		183	
Presupuesto en 2023	109.040,00 euros	% ejecutado	78,70%
Recurso web	madrid.es/escueladeceramica	Perfiles redes sociales	Instagram: <i>madridescuelaceramica</i> Facebook: <i>Escuela de Cerámica de la Moncloa</i>
Principales indicadores de procesos		<ul style="list-style-type: none"> ▪ 16 Exposiciones ▪ 6 Conferencias ▪ 1 Seminarios ▪ 5 Visitas museos e instituciones ▪ 2 Excursiones pedagógicas ▪ 1 Premios ▪ 5 Celebraciones 	
Principales indicadores de resultados		Grado de satisfacción: 100%	

La Escuela de Cerámica de la Moncloa es un centro de formación e investigación artística en cerámica, cuyo objetivo fundamental es facilitar a su alumnado el desarrollo de unas competencias artísticas y profesionales en este ámbito. También se pretende colaborar en la difusión y participación de la actividad artística.

La Escuela fue fundada en 1911 por el crítico de arte y activo intelectual, Francisco Alcántara, siguiendo el pensamiento de la reforma pedagógica que introdujo la Institución Libre de Enseñanza.

La Escuela dispone de una oferta de 183 plazas, distribuidas en 2 cursos de bases de enseñanzas cerámicas, 7 talleres y 2 cursos monográficos. En el curso académico 2022/2023 se cubrieron las 183 plazas, alcanzándose una cobertura del 100%; quedaron en lista de espera un total de 399 ciudadanos/as. Asimismo, se desarrollaron cuatro



cursos de verano, de 25 horas cada uno de ellos, en los que se matricularon 48 alumnos/as.

Por otro lado, se han realizado 16 exposiciones, 6 conferencias, 1 seminario, 5 visitas a museos e instituciones y 2 excursiones pedagógicas.

En el año 2023 dos alumnas y un alumno de la escuela de cerámica obtuvieron el segundo premio, tercer premio y mención en al concurso internacional de diseño Andalusí Vivo.



De esta forma, se ha compartido con otros colectivos y con la ciudadanía en general la creación artística de su alumnado y ha dado a conocer su proyecto educativo. La representación femenina en estas exposiciones es notable, tal y como se desprende del porcentaje indicado. La Escuela amplía la formación de su alumnado ofreciendo conferencias y exposiciones de artistas y profesionales influyentes en el ámbito artístico. Durante el curso 2022-2023 han tenido lugar 6 conferencias y 16 exposiciones.

Como parte de una política de formación académica integral, se han realizado diversas salidas pedagógicas, incluyen visitas a distintos museos.

La gestión de la Escuela se realiza de forma directa por el personal municipal. Cuenta con 1 plaza de director, 11 plazas de personal docente, 2 de personal administrativo, y 2 de personal de oficios (oficiales de edificios y dependencias).

8.3.ANEXO EDUCACIÓN

8.3.1. Red de Escuelas Infantiles Municipales del Ayuntamiento de Madrid

	ESCUELA INFANTIL	UNIDADES	Nº PLAZAS TOTALES
Arganzuela	EL ALBA C/ Toledo, 181	8	103
	EL BOSQUE C/ Delicias, 32	5	66
	EL BARBERILLO DE LAVAPIÉS C/ Granito c/v c/ Plomo	8	103
	LA MELONERA C/Eros 2	10	132
Barajas	LA COLINA C/ Ntra. Sra. de Araceli, 2	8	103
	LA CHULAPONA C/ Bahía de Palma,13	12	156
	EL BATEO C/ Pinos de Osuna, 3	12	156
Carabanchel	LAS AMAPOLAS C/ Óbolo, 14	8	103
	LA PATRIA CHICA C/ Patrimonio de la humanidad, 31	11	148
Centro	LA OSA MENOR C/ Mejía Lequerica, 21	5	66
	EL DUENDE Pza. del Dos de mayo, 2	4	53
	LA PALOMA C/ Tabernillas, 2	4	53
	EL OLIVAR C/ Olivar, 48	4	53
	ESCUELAS DE SAN ANTÓN C/ Farmacia, 13	5	66
Chamartín	EL SOL C/ Enrique Jardiel Poncela, 8	8	103
	LUIS BELLO C/ Juan Bautista Toledo, 5	5	66
Chamberí	FERNANDO EL CATÓLICO C/ Fernando el Católico, 16B	7	90



	ESCUELA INFANTIL	UNIDADES	Nº PLAZAS TOTALES
Ciudad Lineal	VEO VEO C/ Condesa de Venadito, 3	7	95
	LAS AZALEAS C/ Portugalete, 6	8	103
	GIGANTES Y CABEZUDOS C/ Rafael Bergamín,28	12	156
	TARABILLA C/ Ghandi 14	8	103
Fuencarral El pardo	LA CARACOLA C/ Belorado, 1	6	82
	LA CORTE DE FARAÓN C/ Chantada, 41	8	103
	LA ROSA DEL AZAFRÁN C/ Cueva de Montesinos, 2	8	103
	POETA GLORIA FUERTES C/ Eunate, 6	12	156
	EL FRESNO C/ Senda del Infante	12	156
	ELENA FORTÚN Avda. Monasterio de Silos, 57	10	132
Hortaleza	ANA DE AUSTRIA C/ Ana de Austria, 32	12	156
	LA GRAN VÍA C/ Silvano, 99	12	156
	DOÑA FRANCISQUITA C/ Cambados, 1	12	156
	LA ARDILLA C/ Príncipe Carlos c/v c/Pintor Ignacio de Zuloaga	12	156
	LAS PLÉYADES C/ Secundino Zuazo, 34	12	156
Latina	ALTAIR C/ José Cadalso, 43	8	103
	EL MANANTIAL C/ Muñico, 2	8	103
	LA VERBENA DE LA PALOMA C/ Fuerte de Navidad, 17	12	156
	LA DEL SOTO DEL PARRAL C/ Trompa, 12	10	132



		ESCUELA INFANTIL	UNIDADES	Nº PLAZAS TOTALES
Moncloa Aravaca		LAS VIÑAS C/ Estudio, 6	8	103
		ANTONIO MERCERO Avda. de Valladolid 49B	6	74
		LA BOLA DE CRISTAL C/ Islas Bisagos, 13	12	156
Moratalaz		EL LIRÓN C/ Pico de Artilleros, 123	8	103
		LA SABINA C/ Cañón del Rio Lobos, 2	12	156
Puente Vallecas	de	EL CASERÍO C/ María Teresa Robledo, 3	12	156
		LUISA FERNANDA C/ Cocherón de la Villa, 29	12	156
Retiro		LAS NUBES C/ Antonio de Nebrija, 6	8	103
		EL TREN DE ARGANDA Plaza del Dr. Laguna, 11	5	66
		MARGARITA SALAS C/ Cavanilles, 58	5	66
Salamanca		RUIZ JIMÉNEZ C/ José Picón, 17	8	103
San Canjeles	Blas-	HIEDRA C/ Amposta, 34	8	103
		LAS MERCEDES C/ Samaniego, 22	8	103
		LA ALEGRÍA DE LA HUERTA C/ Helsinki, 12	12	156
		LA DEL MANOJO DE ROSAS C/ Rávena, 12	12	156
		LAS LEANDRAS C/ Deyanira	12	156
		LAS GOLONDRINAS C/ Josefa Valcárcel, 189	10	127
Tetuán		AGUA DULCE C/ Leñeros, 25	6	82
		CAMPANILLA C/ Ávila, 4	8	103



	ESCUELA INFANTIL	UNIDADES	Nº PLAZAS TOTALES
	LA BRISA Avda. de Asturias, 72	8	103
	LOS GAVILANES C/ Tiziano, 7	8	103
Usera	LA CORNISA C/ Cristo de la Victoria, 23	8	103
	LA OLIVA C/ Gainza, 46	8	103
	PENSAMIENTO C/ Mirasierra, 27	8	103
Vicálvaro	AMANECER C/ Titanio, 7	8	103
	CIELO AZUL C/ Indalecio Prieto, 16 B	8	103
	LOS JUNCOS Pza. de la Juventud, 7	8	103
	MOLINOS DE VIENTO Fuente de arriba, 2	1	156
	CAÑAVERAL C/ Enrique Urquijo, 56	12	156
Villa de Vallecas	LA REVOLTOSA C/ José Antonio Rebolledo y Palma, 18	12	156
	LOS SOBRINOS DEL CAPITÁN GRANT Avda. de la Gavia, 22	12	156
	JOSÉ GÓMEZ GIL C/ Embalse de la Pinilla, 36	12	156
Villaverde	EL ROCÍO Ctra. de Carabanchel a Villaverde, 107	8	103
	LA LUNA C/ Benimamet, 109	6	82
	LOS PINOS C/ Rocafort, 4B	6	74
	EL MAMUT C/ Ganados del Salobral, 7	10	132

8.3.2. Conferencias y exposiciones en la Escuela de Cerámica de la Moncloa

Fechas	Conferencias y exposiciones	A quién va dirigido
1 de octubre 2022	HERRAMIENTAS Y UTENSILIOS DE CERAMISTAS	Alumnos/as / Público general
Del 5 al 28 de octubre de 2022	ESCUCHAR AL SILENCIO.	Alumnos/as / Público general
11 noviembre 2022	LA ARQUITECTURA DEL DESEO.	Alumnos/as / Público general
Del 7 al 24 noviembre 2022	ARMONÍA DE OBANG. FORMAS Y COLORES.	Alumnos/as / Público general
Del 19 diciembre al 20 de enero 2023	JUAN PÉREZ	Alumnos/as / Público general
Del 1 al 28 de febrero de 2023	MIGUEL B OFF CERÁMICA	Alumnos/as / Público general
23 de febrero 2023	CHARLA DE PETER FINK	Alumnos/as / Público general
Del 6 al 8 de marzo de 2023	FERIRE	Alumnos/as / Público general
8 marzo de 2023	NOSOTRAS, VOSOTRAS Y ELLAS CON LA CERÁMICA	Alumnos/as / Público general
14 de marzo de 2023	CONFERENCIA DE KURT ANDERSON. FAUXXL	Alumnos/as / Público general
30 de marzo de 2023	EL TÁMDEN CIENCIA-ARTE.	Alumnos/as / Público general
Del 13 al 31 marzo de 2023	UN PÁJARO VIENE AL MUNDO	Alumnos/as / Público general
Del 13 abril al 2 de mayo de 2023	LUX. MIRADAS AL PAISAJE.	Alumnos/as / Público general
Del 26 al 28 de abril 2023	ANACRONISMO EN EL ARTE	Alumnos/as / Público general
Del 8 al 12 de mayo de 2023	ISLAS. TALLER DE ARTE Y NATURALEZA	Alumnos/as / Público general
19 de mayo de 2023	MATERIALES CERÁMICOS: PERSPECTIVA ACTUAL SOBRE MÉTODOS DE CONFORMADO Y APLICACIONES.	Alumnos/as / Público general
Del 17 al 19 de mayo de 2023	AFTER EIGHT	Alumnos/as / Público general
Del 24 al 31 de mayo de 2023	TALLER DE COLLAGE Y MONOGRÁFICO DE MOLDES.	Alumnos/as / Público general
Del 29 de mayo al 1 de junio de 2023	HISTORIAS DE BARRO	Alumnos/as / Público general
Del 13 al 16 de junio de 2023	EL PASEO	Alumnos/as / Público general
Del 5 al de junio de 2023	CERÁMICASSENTADA	Alumnos/as / Público general
Del 20 al 30 junio de 2023	MURMUROS	Alumnos/as / Público general



BLOQUE IX. JUVENTUD

[ÍNDICE](#)



BLOQUE IX. JUVENTUD

9.1. [INTRODUCCIÓN](#)

9.2. [PROGRAMAS](#)

9.2.1. [Conecta Juventud](#)

9.2.2. [Centros Juveniles](#)

9.2.3. [Red Municipal de Oficinas de Información Juvenil](#)

9.2.4. [Programa Europa Joven Madrid y Red XARXA Formación Profesional](#)

9.2.5. [Programa QUEDAT.COM](#)

9.2.6. [Servicios de psicología y coaching de centros juveniles](#)

9.2.7. [Cursos de capacitación curricular y cursos de idiomas](#)

9.2.8. [Certamen de Jóvenes creadores](#)

9.3. [COLABORACIONES CON DISTRITOS, ÁREAS DE GOBIERNO, DEPARTAMENTOS Y ENTIDADES](#)

9.4. [ANEXO: JUVENTUD](#)

BLOQUE IX JUVENTUD

9.1. INTRODUCCIÓN

Las políticas de la actual AGPSFI del Ayuntamiento de Madrid en materia de Juventud, que se desarrollan específicamente a través de la DGEJV, según el Acuerdo de 29 de julio de 2023, de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de organización y competencias, determinan como línea estratégica de actuación “la participación de los jóvenes y la promoción y desarrollo del movimiento asociativo de la juventud”.

En esta línea de trabajo se incluyen las funciones de impulso y coordinación de las políticas de juventud que se llevan a cabo en diferentes estructuras orgánicas del Ayuntamiento de Madrid.

9.2. PROGRAMAS

9.2.1. CONECTA JUVETUD

El Conecta Juventud 2.0 nació a raíz de la pandemia, realizándose acciones de forma on line en los diferentes programas, actualmente está consolidando como otra forma de realización de acciones, talleres, etc.; con una menor intensidad, por la vuelta a la presencialidad.



El proyecto Conecta Juventud 2.0, se desarrolla a través de las redes que se recogen en la Tabla 9.4.2. Listado de las Oficinas de Información Juvenil (Anexo 1:Juventud).

Este proyecto se fortalece dada la gran acogida que ha tenido entre la población joven, y si bien todas las actividades de todos los programas durante el 2023 se están realizando en presencial, se han combinado las que además de ser presenciales podían ser online, y se han realizado también desde los diferentes servicios actividades de contenido digital.

En el año 2023, con los servicios ya normalizados, a pesar de la recuperación de la presencialidad, se ha llegado a 3.174.926 participaciones.

Figura 9.2.1.1. Datos de participaciones en el Conecta Juventud 2.0 / (Total nº participaciones online y digital)

PROGRAMA	TOTALES 2023
CENTROS JUVENILES	891.179
QUEDAT.COM	574.306
OIJ	1.676.539
EUROPA JOVEN MADRID Y XARXA	20.312
EVENTOS	12.590
TOTALES	3.174.926

*Datos a 31 de diciembre de 2023

Los 8 Centros Juveniles de los que dispone actualmente el Ayuntamiento de Madrid, dirigidos a jóvenes entre 14 y 30 años, son un lugar de encuentro, de referencia, de comunicación y de participación. Son espacios donde la población joven puede compartir y desarrollar sus proyectos artísticos, literarios, musicales o recreativos, donde se desarrollan talleres, salidas culturales y a la naturaleza, charlas y debates, cursos de formación, concursos, y además disponen de salas de estudio, salas de ensayo, puntos de acceso a internet y Wifi gratuito, etc. Los Centros Juveniles ponen a disposición de la población joven los recursos necesarios que respondan a sus necesidades y a la igualdad de oportunidades. El **Anexo 9.4.1.** incluye una tabla con los detalles de estos centros.

9.2.2. CENTROS JUVENILES

Programa/ recurso/Actuación		Centros Juveniles	
Población a la que se dirige:		Jóvenes entre 14 y 30 años	
Objetivo		Actividades Centros Juveniles como lugares de encuentro para los jóvenes madrileños, atendiendo las necesidades actuales de la juventud en cuanto a la formación, el ocio, el arte y las nuevas tecnologías.	
N.º atenciones realizadas 2023 (total)		1.084.265	
N.º atenciones realizadas 2023 (personas únicas)		No procede	
Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género)		No procede	
Plazas ofertadas en 2023		No procede	
Presupuesto en 2023	1.613.229,62 €	% ejecutado	100%
Recurso web	www.madrid.es/juventud	Perfiles redes sociales	Se indica tabla 3.3.2.1.
Principales indicadores de procesos		Actividades programadas al año: 17.122	
Principales indicadores de resultados		Grado de satisfacción de los usuarios: 9,10	

En los Centros Juveniles se desarrollan otras actividades, las intercentros que garantiza el acceso a los servicios y actividades, independientemente del lugar de residencia. Se crean así sinergias entre los jóvenes de distintos barrios y distritos. Se desarrollan además las actividades Interprogramas, de gran interés educativo para la juventud, en coordinación con todos los recursos y programas de Juventud y con la colaboración de otros servicios municipales como Policía Municipal, Madrid Salud, Medio Ambiente, Cultura, Igualdad, Servicios Sociales y Educación, además de la participación de entidades que trabajan en cada ámbito de referencia de cada actividad.

En este marco se organizan en el ámbito deportivo y artístico: torneos de fútbol, de tenis de mesa, de fútbolín, salidas culturales a la Ciudad de Madrid y a la naturaleza, o festivales como Teatro Joven de Bolsillo, Urban Fest y diversos programas sociales y preventivos como Bloquea el Machismo, Desmontando el Racismo, Red Viva a Todo Color, Conecta Clima y Digitalmente Jóvenes.



Durante el 2023 se han realizado 17.122 actividades en la red de Centros Juveniles con 193.019 participaciones presenciales y 67 online en las actividades que se podía combinar la presencialidad y la participación telemática.

Además, a través del Conecta Juventud 2.0, se ha realizado 3.026 actividades a través de contenido digital en los centros Juveniles con un alcance de 891.179 participaciones online.



Otro de los objetivos estratégicos en materia de juventud consiste en proporcionar información veraz y actualizada para fomentar el uso de los diferentes recursos de interés para la población joven. Desde la pandemia, este ha sido un objetivo prioritario, tener informada a la población joven, no solo de las medidas que se establecen en cada momento, sino también sobre los bulos que se han generado, y sobre todo, de los nuevos recursos iniciados con la pandemia y que pueden ser de su interés.

9.2.3. RED MUNICIPAL DE OFICINAS DE INFORMACIÓN JUVENIL

Programa/ recurso/Actuación		Red Municipal de Oficinas de Información Juvenil	
Población a la que se dirige:		Jóvenes entre 14 y 30 años	
Objetivo		Servicio de información personalizada, de promoción, asesoramiento y apoyo a la población joven de Madrid en los temas de su interés.	
N.º atenciones realizadas 2023 (total)		1.757.340	
N.º atenciones realizadas 2023 (personas únicas)		No procede	
Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género)		No procede	
Plazas ofertadas en 2023		No procede	
Presupuesto en 2023	279.550,48 €	% ejecutado	100%
Recurso web	www.madrid.es/juventud	Perfiles redes sociales	Se indica tabla 3.3.2.1.
Principales indicadores de procesos		Actualizaciones web, Facebook, Twitter, YouTube, TikTok e Instagram mensuales: 7.781	
Principales indicadores de resultados		Grado de satisfacción: 9,80	

Este objetivo de la Red Municipal de Información Juvenil, integrada por ocho Oficinas de Información Juvenil y diferentes puntos de colaboración, distribuidos en los 21 distritos municipales y ubicados en centros culturales y centros juveniles. La selección diaria de información y su distribución por toda la Red, la información y orientación sobre actividades juveniles, intervenciones en centros educativos o la tramitación y expedición del carné joven de la Comunidad de Madrid con un total de 7.098 carnés expedidos durante 2023 (3.962 en 2022), son algunas de las actuaciones que se desarrollan en estos dispositivos. En el anexo del Bloque IX, aparece la tabla 9.4.2 con los detalles de estas oficinas.

AÑO 2023	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5	ZONA 6	ZONA 7	ZONA 8	TOTAL
CARNÉ JOVEN: gestión de cita	1242	544	751	798	271	783	1004	494	5887
1. Información	1373	331	38	75	80	97	1350	632	3976
2. Realización	1372	829	821	818	909	839	931	579	7098
3. Duplicados	54	78	99	19	50	97	91	61	549
4. Erróneos	33	21	0	1	1	3	23	17	99

Se destaca también la colaboración con el Centro Regional de Información Juvenil de la Comunidad de Madrid y con Eryca (Agencia Europea para la Información y el Asesoramiento de Jóvenes, en sus siglas en inglés), ampliando así la gestión e información para este grupo de edad, trabajando en los diferentes grupos promotores de acciones: Encuentros Regionales, formaciones, campañas, proyecto de la red de corresponsales juveniles, etc.

El Centro de Información Juvenil coordinador de la Red Municipal de Información Juvenil, durante el año 2023 ha tenido 303 consultas, frente a las 432 del año 2022.

Las Oficinas de Información Juvenil durante el 2023 han atendido en las diferentes oficinas a un total de 17.385 personas, se han realizado 25.045 consultas de interés juvenil a través de los diferentes medios: telefónico, presencial, correo electrónico, WhatsApp y redes sociales.

Se han desarrollado 969 acciones presenciales fuera de las oficinas, alcanzando a un total de 31.468 personas.

El alcance total de participación presencial es de 48.853 personas. Se entiende que es la suma de las personas atendidas dentro del marco de las oficinas y de las personas participantes en las diferentes acciones presenciales del programa del tipo: formaciones, mesas informativas, eventos, ferias, interprogramas, etc.

Desglosando las 969 acciones presenciales:

Se han realizado 419 acciones formativas con una participación de 8.120 personas. (Curso de premonitores-as, corresponsalías juveniles, agentes de salud, otros.). Destacando las acciones de empleo con un total de 334 realizadas, alcanzando a 1.334 personas.

Las acciones informativas realizadas han conseguido un alcance de 8.419 personas. (Mesas informativas y otros). Frente a las 216 acciones de participación juvenil que han alcanzado un total de 13.595 personas (mesas informativas en centros educativos y centros juveniles, ferias y eventos comunitarios, etc.).

A su vez se han realizado desde las Oficinas un total de 15 eventos alcanzando una participación de 1.121 personas. Y han colaborado en un total de 28 eventos con otros recursos del departamento, recursos municipales, mesas comunitarias, ferias de universidades, etc.

Con el fin de mejorar la atención e intervención con la juventud madrileña, Informadores/as Dinamizadores/as Juveniles se coordinan con el resto de Agentes Sociales implicados: Agentes de Prevención, Educadores/as Sociales, Centros de Salud, Equipo de Orientación, Comisión de Participación de la Infancia y la Adolescencia, Enredaderas, etc.

Asimismo, se participa en las diferentes redes comunitarias y plataformas de los diversos distritos de influencia, con el fin de darse a conocer y servir de nexo de unión entre todas las entidades y el Departamento de Juventud. Desde estas redes comunitarias se organizan encuentros, eventos y jornadas en el que el servicio participa activamente. Algunas experiencias en las que se ha participado son: "Sumando Redes", "Bloquea el machismo", "Jornadas/Ferias de empleo", "Chamartín se mueve", "Fiesta de la Primavera de Villaverde", "Jornadas Juveniles de Barajas", "Bienvenida Universidad Complutense de Madrid", etc."

Se continúa con el proyecto de Corresponsalías Juveniles en los centros educativos, promocionando tres grupos de corresponsalías en los distritos de Tetuán, Usera y Villa de Vallecas, con una participación de 50 alumnos y alumnas. Estas corresponsalías se adhieren al proyecto de la Red de Corresponsalías Juveniles de la Comunidad de Madrid, dentro del marco de la Dirección General de Juventud de la Comunidad de Madrid, participando de forma activa en la organización de acciones del tipo: Encuentros regionales de corresponsales juveniles de la red de servicios de información juvenil.

Este año, se ha dado un especial impulso a la gestión de la información juvenil mediante la dinamización de las redes sociales (Twitter, Instagram, TikTok, Canal YouTube y Facebook) a través de los siguientes perfiles:

Tabla 9.2.3.1. Perfiles en las redes sociales del área de juventud

Redes sociales del área de Juventud
Información Juvenil Ayuntamiento de Madrid en Facebook
madridjuventud en Instagram
Tiktok @madridjuventud
Juventud Ayuntamiento de Madrid en YouTube
@Madridjuventud en Twitter
Canal de empleo Telegram
Canal de Información Juvenil WhatsApp
Facebook Gatera: Puerta al Empleo
Instagram Gatera: Puerta al Empleo

Fuente: DGEJV

Durante el 2023, se han alcanzado de forma online y a través de nuestras redes sociales un total de 3.332.311 interacciones e impresiones de usuarios-as, levemente inferior al año 2022: 3.342.400, teniendo en cuenta el cierre por parte de la plataforma de Instagram en el mes de junio, del perfil @madridjuventud. El nuevo perfil se dio de alta en el mes de septiembre.

Teniendo los siguientes seguidores:

- Red Social X: 8.006;
- Facebook: 13.912;
- Instagram: 10.843 en mayo, con la cuenta nueva 1.036;
- TikTok: 711, frente a los 352 del año 2022.
- YouTube: 2.092 suscriptores/as superior a 402 del 2022.
- Telegram: 1.077 suscriptores, frente a los 840 del 2022.
- WhatsApp: 316 suscripciones, superior a las 278 del año anterior.
- Instagram de La Gatera: 6.212 seguidores, superior a los 4.812 del 2022 y
- Facebook de La Gatera: 8.985 seguidores frente a los 8.019 del 2022.

Se han realizado un total de 837 publicaciones en Facebook con un alcance de 62.773. En Twitter un total de 1.044 publicaciones con un alcance de 458.988. En Instagram de enero a mayo un total de 571 publicaciones y de julio a diciembre 365, alcanzando entre ambos perfiles a 877.824 personas. 353 publicaciones en TikTok con un alcance de 165.199 visualizaciones. En YouTube un total de 137 publicaciones con un alcance de 193.766.

La Gatera puerta al Empleo es una herramienta de grupo público dentro del perfil de Facebook e Instagram, un espacio de intercambio entre sus miembros, donde se comparten ofertas y demandas de empleo, cursos, talleres, charlas, se intercambia contenidos, recursos de orientación laboral, informes y noticias. Actualmente cuenta con

8.985 usuarios en Facebook con un alcance de 221.244 personas, realizando un total de publicaciones 2.193 y 6.212 seguidores en Instagram con un alcance de 1.222.067 personas, con un total de publicaciones de 392.

El canal de empleo de Telegram cuenta con 1.394 publicaciones durante el 2023. En WhatsApp se han realizado 823 publicaciones de temas de interés juvenil.

Además, a través del Conecta Juventud 2.0 las Oficinas de Información Juvenil han realizado un total de 7.793 (6.654 del 2022) publicaciones de contenido propio (Campañas de sensibilización, guías, canal de información juvenil, secciones propias del servicio, videos de promoción de recursos juveniles, etc.). Con un total de 1.676.539 (1.860.247 del 2022) de alcance.

DISTRITO	NOMBRE DEL CENTRO	DIRECCIÓN	TELÉFONO
Chamberí, Chamartín, Tetuán, Salamanca	Centro Juvenil Chamberí	C/ Raimundo Fdez. Villaverde, 2	915124173 616505834
Fuencarral-El Pardo, Moncloa-Aravaca	Centro Juvenil Hontalbilla	C/ Hontalbilla, 10	917364378 609927405
Carabanchel, Latina, Centro	Centro Juvenil Carabanchel Alto	C/ Alfonso Fernández, 23	915118 980 608644666
Villaverde, Arganzuela	Centro Cultural Santa Petronila	C/ María Martínez Oviol, 12	917954442 626512412
Vicálvaro, Ciudad Lineal, Moratalaz	Centro Cultural Vicálvaro	C/ Lago Titicaca, 10	9185348327 620452327
Villa de Vallecas, Retiro, Puente de Vallecas	Centro Juvenil "El Sitio de mi recreo" Centro Juvenil El "Aleph"	C/ Real de Arganda 39-41 Av. Mediterráneo Esq C/ Zazuar	913052448 628062450
Barajas, Hortaleza, San Blas	Centro Cultural Gloria Fuertes	Avda. De Logroño, 179	913120247 626580934
Usera	Centro Juvenil Pipo Velasco	Calle Avena, 5	609619978

Se han elaborado diferentes guías o manuales digitales de interés juvenil: guía de empleo, guía de ocio, manual de cómo crear una asociación, guía de actividades dirigidas a centros educativos y guía del voluntariado joven, promocionados en los diferentes soportes digitales del Departamento.

En el marco de la información y como un servicio más especializado, se dispone también de dos Asesorías Jurídicas que prestan asesoramiento directo de forma personalizada a los problemas y consultas planteadas por jóvenes. Este servicio ha respondido 410 consultas, de las cuales, 339 fueron presenciales y 71 fueron vía email o telefónicas. Las materias más consultadas son materia penal (116), extranjería (100) y laboral (86).

Dentro del objetivo de información y promoción de la formación para jóvenes, en un ámbito más amplio se encuentra el Programa Europa Joven Madrid (EJM). Este espacio se concibe como un centro de información, formación y promoción de la participación europea juvenil. El programa promueve también la movilidad y la solidaridad entre jóvenes dentro del Cuerpo Europeo de la Solidaridad.

9.2.4. PROGRAMA EUROPA JOVEN MADRID Y RED XARXA FORMACIÓN PROFESIONAL

Programa/ recurso/Actuación		Programa Europa Joven Madrid y Xarxa Formación Profesional	
Población a la que se dirige:		Jóvenes entre 14 y 30 años	
Objetivo		Servicio de información, promoción y apoyo en los programas europeos dirigidos a Jóvenes. Fomento y apoyo a la movilidad de estudiantes en sus prácticas de la Formación Profesional en Europa.	
N.º atenciones realizadas 2023 (total)		26.769	
N.º atenciones realizadas 2023 (personas únicas)		No procede	
Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género)		No procede	
Plazas ofertadas en 2023		No procede	
Presupuesto en 2023	129.852,23 €	% ejecutado	100%
Recurso web	www.madrid.es/juventud www.europajoven.org	Perfiles redes sociales	Se indica tabla 3.3.2.1.
Principales indicadores de procesos		Actividades anuales: 306	
Principales indicadores de resultados		N.º Boletines Editados anuales: 12	

Durante el 2023, además del seguimiento especial realizado respecto al grupo de voluntarios europeos, se han recibido a 9 voluntarios/as de acogida más otros 3 jóvenes con menos oportunidades para un proyecto de corta duración, un total de 12 acogidas y 18 de envío a otros países europeos, entre ellos 4 de corta duración, del programa de voluntariado Cuerpo Europeo de Solidaridad. Su voluntariado se desarrolla en asociaciones de intervención social del distrito de Vallecas principalmente. Las acciones del servicio en torno a la difusión y comunicación de actividades han llegado a 8.215 usuarios, atendiendo 1.257 consultas por los distintos canales. Se han realizado 41 talleres de conversación donde han participado 170 personas y 12 sesiones informativas "Muévete por Europa" así como alcanzado a 1004 participantes en visitas a diversos institutos, 34 en las sesiones online sobre el Cuerpo Europeo de Solidaridad (modalidad online o presencial) y 16 sesiones sobre becas, empleo y prácticas en Europa contando con 1365 usuarios. Por otra parte, se ha llevado a cabo un equipo de voluntariado: Sustainability ESC team volunteering, un proyecto para aprender y convivir en/con el medio rural, generar sistemas sostenibles y cooperativos y ser más conscientes de nuestra relación con la naturaleza, la sociedad que nos rodea y nosotros mismos. Durante 15 días de intercambio de conocimientos y convivencia, primero en el pueblo de Mangirón y luego, para la segunda parte del proyecto, en la ciudad de Madrid. El grupo era formado por 11 jóvenes, tanto de España como de otros países de Europa. También ha sido una ocasión para trabajar de manera conjunta en huertos, conocer las bellezas de la sierra y de Madrid y colaborar con entidades con la que hemos creado bonitas sinergias.

Igualmente, se ha celebrado la sexta edición de los "Reconocimientos a la movilidad europea de la juventud Europa Joven Madrid 2023" el 23 de noviembre en el Centro Juvenil "El Sitio de mi Recreo", a la que acudieron más de 60 personas, entre premiados, miembros del jurado y otros invitados al mismo. El evento quiere promocionar y difundir iniciativas ejemplares, inspiradoras y transformadoras, dentro del ámbito de la juventud y Europa cada año.

Durante el mes de octubre se realizó una actividad dentro de la red EuroDesk participando en la campaña de promoción del voluntariado 'Time to Move' a la que acudieron 30 participantes entre antiguos y presentes voluntarios y diversos trabajadores del Departamento de Juventud del Ayuntamiento de Madrid como de otras entidades sociales.

Con un objetivo más formativo, significar que el Ayuntamiento de Madrid forma parte de la Red Xarxa FP, asociación compuesta por 37 ciudades europeas de 15 países que tiene por objeto, mediante una red estable entre las administraciones locales, empresas y centros de formación, el intercambio y movilidad de jóvenes para la realización de prácticas en empresas, así como del profesorado, y la promoción y divulgación de buenas prácticas docentes entre las ciudades asociadas. Todo ello con la finalidad de favorecer la inserción laboral de las personas jóvenes. La red de Xarxa Madrid se compone ahora de 20 institutos y centros de formación de FP, habiendo ampliado la red con dos centros este año 2023. De 55 movilidades de envío gestionadas, se han materializado 26, 10 mujeres y 16 hombres. La mayoría de estas movilidades se han dado en el período de marzo a junio a excepción de un alumno que ha realizado sus prácticas entre los meses de septiembre y diciembre. En cuanto a la acogida, ésta se ha traducido en 39 alumnos, dos alumnas de larga duración y 37 alumnos de corta duración. 24 alumnos han sido mujeres y 15 alumnos han sido hombres. Estas movilidades se han realizado en grupo, acogiendo a un grupo del 10 de julio al 21 de julio de 2023, un grupo del 10 de julio al 28 de julio de 2023 y un grupo del 30 de octubre al 10 de noviembre. Todos estos alumnos son de la ciudad de Múnich. En cuanto a las movilidades de profesorado, en febrero acudieron a Múnich 13 profesores de los IES de Madrid durante una semana. También se ha gestionado junto a Múnich una movilidad de acogida de 6 profesores y profesionales de formación profesional en Madrid durante los meses de octubre y noviembre en 3 tandas. Estas movilidades han servido para dar a conocer distintos sistemas educativos y compartir visiones, así como buenas prácticas, reforzando las relaciones de Xarxa FP Madrid con los socios internacionales y con la red de IES que forman parte.

Se ha participado este curso escolar en el proyecto de formación Profesional básica junto a las ciudades de Barcelona, Alcoi, Toulouse, Lisboa y Múnich. Durante dos semanas de mayo, se ha acompañado a 4 estudiantes de entre 16 y 19 años en sus prácticas en Lisboa y otros 6 alumnos de Madrid fueron a Toulouse y Múnich. Por último, han participado en las reuniones anuales de gestores de movilidad en Praga y en Múnich en los meses de febrero y octubre fortaleciendo la presencia de Madrid en la red a nivel internacional.

En otro orden de cosas, en cuanto a la compensación de desigualdades entre jóvenes y la prevención de la exclusión social para facilitar la cohesión social como objetivo estratégico prioritario se promueven y desarrollan varias actuaciones distintas pero convergentes en objetivos comunes.

En particular, en primer lugar, se encuentra el Programa QuédaT.com, que tiene un carácter eminentemente preventivo; a través de una intervención socioeducativa basada en potenciar el ocio y tiempo libre, juega un papel fundamental entre jóvenes de 14 a 20 años.

9.2.5. PROGRAMA QUEDAT.COM

Programa/ recurso/ Actuación		Programa Quedat.com	
Población a la que se dirige:		Jóvenes entre 14 y 20 años	
Objetivo		Programa de intervención socio educativo a través del ocio y tiempo libre, que fomenta la integración social a través de las amistades, la participación en grupos y el reconocimiento de las diferencias culturales desde lo lúdico, orientado hacia la integración y el sentimiento de pertenencia.	
N.º atenciones realizadas 2023 (total)		109.147	
Presupuesto en 2023	2.040.661,13 €	% ejecutado	100%
Recurso web	www.madrid.es/juventud	Perfiles redes sociales	Se indica tabla 3.3.2.1.
Principales indicadores de procesos		Actividades programadas al año: 10.030	
Principales indicadores de resultados		Número de coordinaciones con otros recursos: 1.742	

Mediante actividades de educación de calle y dinamización de espacios se pretende desarrollar aptitudes y actitudes de crecimiento personal y grupal, potenciar la inclusión y la equidad entre jóvenes, trabajar en aspectos destinados a la educación para salud y promover la convivencia intercultural entre la población joven de Madrid.

En el Anexo de Juventud la tabla 9.4.3. incluye detalles de la ubicación de los dieciséis centros. Las actividades que se realizan en este programa son de carácter artístico, deportivo, interseñales, lúdicas, comunitarias, de desarrollo personal, muchas de ellas se llevan a cabo en las salidas y excursiones que se programan fuera del municipio de Madrid.

Se han priorizado las actividades al aire libre siempre que la climatología lo ha permitido, haciendo salidas a la piscina, karaoke, taller de camisetas, juegos de mesa, gymkhanas, excursiones, deportes seguros... siempre con todas las medidas de prevención higiénicas y saludables.



Durante el 2023 se han realizado 10.030 actividades en las 16 sedes del QuedaT.com con 102.540 participaciones presenciales y 165.857 online en las actividades que se podía combinar la presencialidad y la participación telemática.

Además, a través del Conecta Juventud 2.0, se ha realizado 2.173 actividades a través de contenido digital en los centros Juveniles con un alcance de 574.306 participaciones online.

Para paliar, sin duda, las consecuencias más negativas en la población joven de la pandemia, en 2020 se comenzó un servicio de coaching desde los centros Juveniles.

Desde el 1 de junio de 2021 este servicio se reforzó con un Servicio de Psicología en Centros Juveniles y programas de Juventud.

Durante el 2023 se han realizado 3.133 sesiones (atenciones), 563 para el servicio de coaching y 2.570 para el de psicología (2.485 en atención individual y 85 en atención grupal).

Además, se han realizado 23 talleres de prevención en psicología, atendiendo a un total de 330 jóvenes y un taller de coaching, atendiendo a 15 jóvenes (todos de manera presencial).

El total de atenciones del Servicio de Psicología y Coaching alcanza los 3.478 jóvenes.

Se ha realizado una media de 6,25 sesiones por proceso en el servicio de coaching, y 6,64 sesiones por proceso de media en la atención preventiva en psicología, y una media de 6,92 sesiones en los grupos.

Han realizado 2 talleres a los profesionales de los programas de juventud, en materia psicológica, con una participación de 8 profesionales y un taller de coaching con una participación de 10 profesionales.

Además, a través del Conecta Juventud 2.0, se ha realizado 4 videos para difundir en las redes sociales en el Ayuntamiento de Madrid, de carácter preventivo y educativo.

9.2.6. SERVICIO DE PSICOLOGÍA Y COACHING EN LOS CENTROS JUVENILES

Programa/ recurso/Actuación		Servicio de psicología y coaching en los Centros Juveniles	
Población a la que se dirige:		Jóvenes entre 14 y 30 años	
Objetivo		Orientar y promover acciones a nivel preventivo tanto de forma individual como grupal	
N.º atenciones realizadas 2023 (total)		3.478	
Presupuesto en 2023	156.122,47 €	% ejecutado	100%
Recurso web	www.madrid.es/juventud	Perfiles redes sociales	Se indica tabla 3.3.2.1.
Principales indicadores de procesos		N.º Jóvenes atendidos 3.478	
Principales indicadores de resultados		Grado de satisfacción: 9,25	



Uno de los programas más demandado por la población joven madrileña, enmarcado en actuaciones educativas y formativas es la “Campaña de primavera, verano y otoño joven”. Este programa, que se convoca anualmente, busca enriquecer su formación y que les sea de utilidad en la búsqueda de empleo, tanto a tiempo completo como compatible con los estudios o durante los períodos de vacaciones. Además de impulsar su desarrollo profesional, estos cursos les ofrecen la oportunidad de conocer a otros jóvenes con intereses similares.



Las campañas de primavera, verano y otoño joven de los cursos de capacitación curricular han ofertado un total de 2.380 plazas en los cursos que vienen en la **tabla anexa 9.4.4.** (cursos de capacitación curricular y cursos de idiomas) y se han cubierto un total de 1.871 plazas.

A estos cursos se añaden los cursos intensivos de idiomas, inglés, francés y alemán, de los que se han ofertado en 2023, 340 plazas en los distintos niveles de inglés, 100 plazas en distintos niveles de francés y 100 plazas en distintos niveles de alemán.

9.2.7. CURSOS DE CAPACITACIÓN CURRICULAR Y CURSOS DE IDIOMAS

Programa/ recurso/Actuación		Cursos de capacitación curricular y cursos de idiomas.	
Población a la que se dirige:		Jóvenes entre 16 y 30 años	
Objetivo		Oferta de cursos en distintos sectores que van dirigidos a jóvenes preferentemente de Madrid. Cursos que van a formar parte del currículo vitae de los jóvenes, que les inician, apoyan y/o capacitan para el desempeño de una labor profesional en un determinado sector, mejorando sus posibilidades de empleo.	
N.º atenciones realizadas 2023 (total)		2.407	
Plazas ofertadas en 2023		2.920	
Presupuesto 2023	en 641.469,27 €	% ejecutado	80%
Recurso web	www.madrid.es/juventud	Perfiles redes sociales	Se indica tabla 3.3.2.1.
Principales indicadores de procesos		Cursos diferentes: 50	
Principales indicadores de resultados		Valoración de los cursos: 8,89	

En esta misma línea de trabajo y a través de una convocatoria bienal de subvenciones, esta Área de Gobierno subvenciona proyectos encaminados a facilitar la integración de los jóvenes en general, y en particular, de los que están en riesgo de exclusión y vulnerabilidad social, apoyando proyectos que desarrollen estrategias formativas de apoyo a la inserción laboral, de reducción de la brecha digital y de desarrollo personal y faciliten también las condiciones de un ocio saludable para que los jóvenes puedan contribuir mediante su participación activa al desarrollo económico, social, cultural y político. En concreto, el importe total destinado a la última convocatoria se cifra en 450.000 euros y se presentaron un total de 67 proyectos, ascendiendo a 17 el número de entidades subvencionadas.

Otro objetivo estratégico destacado en este bloque temático referido a la juventud es el “fomento del talento artístico y el emprendimiento en la población juvenil”.

En este apartado, ocupa un lugar preferente el Certamen de Jóvenes Creadores con una dilatada trayectoria, está incorporando a los jóvenes talentos a los circuitos artísticos de la ciudad de Madrid. En el 2023, se convoca este certamen con el nombre de “Premios Madroño”, en su XXXI edición, que recibe un total de 373 solicitudes.

Las finales se desarrollaron es:

- EscenAfest, 8 de septiembre en Teatro Soho (Plaza España, 6) Microteatro y cortometrajes
- LanzAfest, 9 de septiembre en Teatro Soho (Plaza España, 6) Música y danza
- LetrAfest, 15 de septiembre en Residencia de Estudiantes (Calle del pinar 21-23) Poesía y relato corto
- CreAfest, 16 de septiembre en Centro Cultural Paco Rabal (Calle Felipe de Diego, 3) Fotografía y obra plástica

Durante la celebración de los festivales cada jurado emitió sus puntuaciones tras la presentación de las obras en directo, otorgando en base a las mismas el primer y el segundo premio en cada modalidad.

El 1 de diciembre tuvo lugar la Gala de los Premios Madroño en Cibeles, donde los galardonados en cada modalidad presentan su obra en directo y reciben los trofeos y premios establecidos.

9.2.8. CERTAMEN DE JÓVENES CREADORES

Programa/ Recurso/ Actuación		Certamen de Jóvenes Creadores	
Población a la que se dirige:		Jóvenes entre 14 y 30 años	
Objetivo		Apoyar y Promocionar la actividad de los jóvenes en el ámbito de las artes escénicas, gráficas y literarias.	
N.º atenciones realizadas 2023 (total)		373 presentados, 339 admitidos	
Presupuesto en 2023	Importe total con IVA 69.967,32	% ejecutado	100%
Recurso web	www.madrid.es/juventud	Perfiles redes sociales	Se indica tabla 3.3.2.1.

Así mismo, el Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia y Juventud participa en la Bienal de jóvenes Creadores de Europa y el Mediterráneo, con sede en Turín, como una iniciativa estable y multidisciplinar dirigida a jóvenes artistas de países europeos y mediterráneos. Su objetivo es facilitar la promoción de la producción cultural y expresiva y facilitando así el acceso al circuito del mercado internacional.

Carta de servicios y premios: La Carta de Servicios de la Juventud se aprobó por Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 22 de abril de 2015 y fue publicada en el BOAM de fecha 28 de abril de 2015.

Este documento establece un conjunto de principios que deben estar presentes en el trabajo diario de las diferentes acciones que se desarrollan dirigidas a la juventud y representa un elemento de identidad y cohesión para la población joven del municipio de Madrid con el fin de conseguir un servicio de calidad. La Carta de Servicios de Juventud recoge información básica sobre determinados aspectos de la gestión y hace posible que la organización administrativa sea flexible y que se adapte a las necesidades de la ciudadanía. Mediante este instrumento, está en condiciones de conocer por anticipado qué clase de servicio puede esperar y demandar, así como conocer los compromisos de calidad adquiridos por la Administración Municipal.

Con la Carta de Servicios de Juventud, el Ayuntamiento de Madrid manifiesta su constante compromiso con la calidad de los servicios y con la mejora continua de los mismos como un elemento clave de su cultura organizativa, contemplando a la ciudadanía joven como usuaria repleta de derechos y elemento clave de la calidad de los servicios prestados, cuyas necesidades y expectativas se deben satisfacer.

La Carta de Servicios de Juventud fue evaluada en el 28 de marzo de 2023. En el mes de septiembre de 2021, se realizó la última auditoría de la carta, concediendo de nuevo el Certificado AENOR a la Carta de Servicios de Juventud, con una validez hasta la siguiente evaluación que se realiza en el primer trimestre del 2024.

9.3. COLABORACIONES CON DISTRITOS, ÁREAS DE GOBIERNO, DEPARTAMENTOS Y ENTIDADES.

Durante el 2023 se han consolidado las colaboraciones de los programas del Departamento de Juventud con más de 50 proyectos distintos que se realizan en coordinación con los siguientes servicios: AGE Agencia para el Empleo, DG. Deportes, Policía Municipal, Museo del Prado, UNICEF, Universidad Complutense, Madrid Salud, Departamento de Voluntariado, Dto. Educación Ambiental, Área de Medio Ambiente, Área de Cultura, Madrid Destino, "21 Distritos", Matadero Cineteca, Área de Igualdad, Dto. de Integración, Servicios Sociales, Departamento de Programas Educativos, Protección Civil, Área Delegada de Internacionalización y Cooperación, Departamento de Adicciones y los Ayuntamientos de Logroño, Santander, Valladolid y Murcia.

La Mesa de Juventud, constituida en el año 2020 por diferentes profesionales de distintas Áreas de Gobierno que gestionan programas de Juventud, Madrid Salud, Agencia de Empleo, Igualdad, inclusión, etc., ha realizado en el 2022 un total de 5 reuniones, y ha constituido varios grupos de trabajo: Grupo de difusión y Comunicación; Grupo de Trabajo de Jóvenes en situación de calle o en situación más vulnerable y Grupo de Participación de jóvenes entre otros.

9.4. Anexo: BLOQUE IX: JUVENTUD

Tabla 9.4.1. Listado de Centros Juveniles

DISTRITO	NOMBRE DEL CENTRO	DIRECCIÓN	TELÉFONO
Tetuán	Tetuán Punto Joven	Calle Dulcinea, 4	915347744
Chamberí	Centro Juvenil Chamberí	Calle Raimundo Fernández Villaverde, 2	915353456
Fuencarral-El Pardo	Centro de Juventud de El Pardo	Avenida Padre Cipriano, 11	913760652
Fuencarral-El Pardo	Centro Juvenil Hontalbilla	Calle Hontalbilla, 10	917364378
Carabanchel	Centro Juvenil Carabanchel Alto	Calle Alfonso Fernández, 23	915118980
Villa de Vallecas	Centro Juvenil El Sitio de mi Recreo	Calle Real de Arganda c/v Sierra del Torcal	913052448
Villa de Vallecas	Centro Juvenil el Aleph	Avenida Mediterráneo c/v Calle Zazuar	913013457
Usera	Centro Juvenil Pipo Velasco	Calle Avena, 5	609619978

Tabla 9.4.2. Listado de las Oficinas de Información Juvenil.

DISTRITO	NOMBRE DEL CENTRO	DIRECCIÓN	TELÉFONO
Chamberí, Chamartín, Tetuán, Salamanca	Centro Juvenil Chamberí	C/ Raimundo Fdez Villaverde, 2	915124173 616505834
Fuencarral-El Pardo, Moncloa-Aravaca	Centro Juvenil Hontalbilla	C/ Hontalbilla, 10	609927405 917364378
Carabanchel, Latina, Centro	Centro Juvenil Carabanchel Alto	C/ Alfonso Fernández, 23	915088322 608644666
Villaverde, Arganzuela	Centro Cultural Santa Petronila	C/ María Martínez Oviol, 12	917100270 626512412
Vicálvaro, Ciudad Lineal, Moratalaz	Centro Cultural Vicálvaro	C/ Titanio, 5	917726334 620452327
Villa de Vallecas, Retiro, Puente de Vallecas	Centro Juvenil "El Sitio de mi recreo" Centro Juvenil "El Aleph"	C/ Real de Arganda 39-41 Av. Mediterráneo Esq. C\ Zazuar	913318534 628062450
Barajas, Hortaleza, San Blas	Centro Cultural Gloria Fuertes	Avda. De Logroño, 179	917475444 626580934
Usera	Centro Juvenil Pipo Velasco	Calle Avena, 5	689278363

Tabla 9.4.3. Listado de las sedes del Programa QuedaT.com

DISTRITO	DIRECCIÓN	TELÉFONO
Centro	Calle Juanelo, 2	678 061 349
Arganzuela	Calle Juana Doña, 7	659 362 456
Chamartín	Pasaje Doña Carlota, 13	678 061 329
Tetuán	Calle Cedros, 3	689 385 853
Fuencarral-El Pardo	Calle de Melchor Fernández Almagro, 33	682 346 142
Moratalaz	Calle Corregidor Alonso de Tobar, 15 A	680 801 827
Hortaleza	Calle Mar Amarillo, 4	679 053 028
Barajas	Calle Autogiro,1	678 061 341
Latina	Calle Latina, 25	678 061 342
Carabanchel	Calle Ramón Sainz, 27	678 061 347
Usera	Calle Miramadrid, 1	678 047 662
Puente de Vallecas	Calle Cardeñosa, 18	678 047 674
Villaverde	Calle Albino Fernández Lázaro, 36	678 047 681
Villa de Vallecas	Calle Sierra de Gador 19	678 047 693
Vicálvaro	Plaza de Juan Benet, 9	678047697
San Blas-Canillejas	Calle San Faustino, 14	678 047 655

Tabla 9.4.4. Listado de Cursos de Capacitación Curricular

Curso de Monitor de Natación
Curso de Lenguaje de Signos Básico
Curso de Lenguaje de Signos Avanzado
Curso de Iniciador- Monitor de Piragüismo
Curso de Instructor de Tenis
Curso de Encordado y taller de raquetas de tenis
Curso Árbitro de Piragüismo (aguas tranquilas y kayak polo)
Curso de Monitor de Ciclismo MTB
Curso de Monitor de Ciclismo Indoor
Curso de Entrenador de Baloncesto
Curso de Entrenador de Voleibol Nivel I
Curso de Árbitro Territorial B
Curso de Árbitro Anotador
Curso de Socorrista en Piscinas e Instalaciones Acuáticas
Curso de Mantenimiento de Piscinas e Instalaciones Acuáticas
Curso de Instructor de Carrera Acuática y Aquarunning
Curso de Monitor de Pilates Suelo
Curso de Reanimación cardiopulmonar y DESA
Socorrismo en medio natural
Curso de Primeros Auxilios
Curso de Maquillaje Profesional
Curso de Decoración de Uñas
Curso de Imagen Personal y Orientación empleo
Curso de Caracterización y efectos especiales
Curso de Iniciación a la Radio y Podcasting
Curso de Producción Radiofónica
Curso de Técnicas de Sonido I
Curso de Técnicas de Sonido II

Curso de Guion Radiofónico y Radio ficción
Curso de Realización y edición sonora digital
Curso de Ayudante de Camarero
Curso de Organización y Gestión de Eventos
Curso de Repostería y Pastelería
Curso de Ayudante de Cocina
Curso de Cortador Profesional de jamón
Curso de Panadería artesanal
Curso de Atención al Cliente en Hostelería
Curso de Manipulador de Alimentos
Curso de Auxiliar de Carretilla Elevadora (Carretillero)
Curso de Plataforma elevadora con trabajo en altura
Curso de Preparación de pedidos en Almacén con Radiofrecuencia
Curso de Encargado/a de tienda
Curso de Auxiliar de Caja de Supermercado
Curso de Iniciación a la Carnicería
Curso de Iniciación a la Charcutería
Curso de Iniciación a la Pescadería
Curso de Monitor de Ocio y Tiempo Libre
Curso de Coordinador de Ocio y Tiempo Libre
Curso de Monitor de Comedor Escolar
Curso de Mozo de Almacén
Curso de Inglés
Curso de francés
Curso de alemán

Tabla 9.4.5. Listado de Redes Sociales del Conecta Juventud 2.0.

REDES DEL DEPARTAMENTO DE JUVENTUD:

Facebook: **Juventud Ayuntamiento de Madrid**
 X: **@MadridJuventud**
 Tiktok **@madridjuventud**
 INSTAGRAM: **juventud.madrid**
 YOUTUBE: **Juventud Ayuntamiento de Madrid**

PROGRAMA RED MUNICIPAL DE OFICINAS DE INFORMACIÓN JUVENIL

MAILS Y WHATSAPP DE LAS OIJS:

OIJ ZONA1: mail: oijzona1@madrid.es . WhatsApp: 616505834
 OIJ ZONA 2: mail: oijzona2@madrid.es. WhatsApp: 609927405
 OIJ ZONA 3: mail: oijzona3@madrid.es. WhatsApp: 626512412
 OIJ ZONA 4: mail: oijzona4@madrid.es. WhatsApp: 608644666
 OIJ ZONA 5: mail: oijzona5@madrid.es. WhatsApp: 620452327
 OIJ ZONA 6: mail: oijzona6@madrid.es. WhatsApp: 628062450
 OIJ ZONA 7: mail: oijzona7@madrid.es. WhatsApp: 626580934
 OIJ ZONA 8: mail: oijzona8@madrid.es. WhatsApp: 689278363

PROGRAMA CENTROS JUVENILES

INSTAGRAM:

@juvenilesmadrid
 @centrojuvenilpipo
 @cjelsitio

WHATSAPP:

CJ CARABANCHEL ALTO: 636.04.55.8
 CJ EL ALEPH: 683.51.65.65
 CJ HONTALBILLA/CJ EL PARDO: 606.00.38.52
 CJ EL SITIO DE MI RECREO: 606.00.04.09
 CJ TETUÁN PUNTO JOVEN: 606.00.37.79
 CJ CHAMBERÍ: 669.98.46.16



PROGRAMA QUEDAT.COM

Instagram: @quedat__com

PROGRAMA EUROPA JOVEN MADRID

Facebook: Europa Joven Madrid

Instagram: @EuropaJoven

Twitter: @EuropaJoven

Página web: www.europajoven.org

Correo electrónico: madrid@europajoven.org

WhatsApp: +34 654 54 75 50



BLOQUE X. VOLUNTARIADO

[ÍNDICE](#)

BLOQUE X. VOLUNTARIADO

- 10.1. [INTRODUCCIÓN](#)
- 10.2. [ATENCIÓN AL VOLUNTARIADO](#)
- 10.3. [CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS](#)
- 10.4. [PROYECTOS](#)
 - 10.4.1. [Protocolo de gestión de proyectos](#)
 - 10.4.2. [Relación de Proyectos Permanentes con desglose de procedencia y participación de personas voluntarias](#)
- 10.5. [MADRID TE ACOMPAÑA](#)
- 10.6. [VOLUNTARIADO DIGITAL](#)
 - 10.6.1. [Marco contextual del proyecto](#)
 - 10.6.2. [Objetivos](#)
- 10.7. [PROYECTO DESARROLLADO EN COLABORACIÓN CMM](#)
- 10.8. [CONVOCATORIA DE SUBVENCIÓN ANTICIPADA GESTIONADA: ANUALIDAD 2023](#)
 - 10.8.1. [Datos de los proyectos subvencionados en 2023](#)
 - 10.8.2. [Datos de solicitudes desestimadas y excluidas en 2023](#)
 - 10.8.3. [Justificación de los proyectos de voluntariado subvencionados en la convocatoria pública de subvenciones 2022 a entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro](#)
- 10.9. [COMUNICACIÓN Y REDES SOCIALES](#)
 - 10.9.1. [Comunidad del voluntariado](#)
 - 10.9.2. [Redes Sociales](#)
 - 10.9.3. [Boletín informativo del programa](#)
- 10.10. [JORNADAS Y PREMIOS](#)
- 10.11. [CONVENIOS DE COLABORACIÓN](#)
- 10.12. [ACCIONES DE DIFUSIÓN DEL PROGRAMA “VOLUNTARI@S POR MADRID”](#)
- 10.13. [ANEXOS VOLUNTARIADO](#)
 - 10.13.1. [ANEXO \(1\) Participación voluntariado distribución según proyectos y distrito](#)
 - 10.13.2. [ANEXO \(2\) Tablas de datos de los proyectos y atenciones y reuniones con el voluntariado](#)
 - 10.13.3. [ANEXO \(3\). Datos estadísticos del proyecto 2021-2023](#)
 - 10.13.4. [ANEXO \(4\) Relación de los proyectos desestimados en 2023](#)

BLOQUE X. VOLUNTARIADO

10.1. INTRODUCCIÓN

El Área de Políticas Sociales, Familias e Igualdad a través del Departamento de Voluntariado de la Dirección General de Educación, Juventud y Voluntariado del Ayuntamiento de Madrid gestiona la prestación de un servicio de interés general dirigido a las vecinas y los vecinos de la ciudad interesadas/os en formar parte de proyectos de participación e implicación ciudadana promovidos desde la iniciativa municipal.

El Programa Municipal de Voluntariado, como fórmula para prestar un adecuado servicio público, pone a disposición de la ciudadanía y las entidades sociales de Madrid recursos cada vez más cercanos y herramientas innovadoras con el fin de promover las siguientes líneas de actuación:

Fomento y atención personalizada del voluntariado ciudadano, promoviendo acciones solidarias que correspondan a la motivación e interés de cada persona.

Promoción de la acción solidaria en diferentes ámbitos y áreas que conforman la vida de la ciudad de Madrid, impulsando proyectos y acciones en el ámbito social, deportivo, cultural, sanitario o educativo, entre otros.

Impulso y creación de redes sociales y vecinales con proyectos concretos de actuación en los distritos y barrios de Madrid.

Promoción de líneas de trabajo que faciliten la colaboración responsable con las entidades sociales para la promoción del voluntariado y la participación ciudadana, favoreciendo el establecimiento de vínculos que generen redes solidarias.

Apoyo a la información y la formación del voluntariado para la capacitación en las labores que la acción solidaria requiera.

<i>Programa/ Recurso/Actuación</i>	Programa Municipal de Voluntariado <i>Voluntari@s por Madrid.</i> Departamento de Voluntariado	
Población a la que se dirige	Población general	
Objetivo	Gestión, atención y organización del cuerpo municipal de personas voluntarias "Voluntarias por Madrid" y realización de proyectos de voluntariado permanentes y puntuales.	
Número de usuarios/as en 2023	19. 153 personas usuarias	Personas voluntarias registradas en el programa
Recurso web	https://voluntariospormadrid.madrid.es/ https://www.facebook.com/voluntariospormadrid https://twitter.com/voluntmadrid https://instagram.com/voluntariospormadrid https://www.youtube.com/channel/UC8LQ25uGMGHE7wq5ihMx_7A	

10.2. ATENCIÓN AL VOLUNTARIADO

La atención a las personas inscritas en el Programa Municipal de Voluntariado se basa metodológicamente, en un itinerario personalizado, diseñado para ofrecerles las actividades más ajustadas a sus perfiles, intereses, expectativas personales y disponibilidad.

Las actividades que el programa desarrolla en relación con la atención y organización de las personas voluntarias son las siguientes:

- Información de las actividades de voluntariado.
- Captación de personas voluntarias.
- Primera entrevista para analizar intereses, motivaciones y actitudes.
- Segunda entrevista para proponerle al/a la voluntario/a, en función de sus intereses, las actividades a realizar.
- Firma de un acuerdo de colaboración.
- Entrega del carné de voluntario/a.
- Entrega del chaleco de voluntario/a.
- Seguimiento de las actividades desarrolladas por el/la voluntario/a, grado de satisfacción y adecuación.

Por otro lado, se promueven espacios de encuentro y seguimiento de las personas voluntarias con respecto a las actividades y proyectos en los que participan.

10.3. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS.

En el año 2023 el número de personas voluntarias a 31 de diciembre asciende a 19.153, lo que supone 1.116 más que en la misma fecha de 2022, año en que también se registró un incremento respecto al periodo anterior, cifrado en 1.680 personas.

El perfil de las personas voluntarias del programa en 2023, respecto al sexo, arroja un 67% de mujeres y un 33% de hombres. Esta preponderancia femenina se observa, incluso incrementada, también en las nuevas altas de este año, (70% de mujeres y 30% de hombres).

Atendiendo a la edad, el grupo más numeroso es el que cuenta con más de 65 años (28% del total), seguido por los de entre 25 y 34, y los de entre 35 y 44, ambos con cifras similares (19% y 18%).

Cabe señalar que el número de altas de personas mayores voluntarias en Centros Municipales de Mayores alcanza un total de 356 personas.

Respecto a las bajas, en 2023 se han contabilizado 129 de carácter voluntario y otras 453 por defunción.

*En marzo de 2023 se cruzaron por primera vez datos de voluntariado registrado en la base de datos con el padrón municipal para detectar bajas por defunción, procediendo a dar de baja por este motivo a más de 400 personas voluntarias. A partir de este desarrollo en la base de datos de gestión interna, se cruzan los datos con padrón municipal para efectuar la baja automática del programa por defunción mensualmente.

En el punto 10.13. Anexo (1) se amplía la información relativa a este apartado.

10.4. PROYECTOS

El Departamento de Voluntariado planifica y desarrolla dos tipos de proyectos:

Proyectos permanentes: Son planificados y desarrollados directamente o en colaboración con entidades sociales u otras Áreas y organismos. Exigen un nivel más alto de compromiso del voluntariado y se desarrollan durante el año.

Proyectos puntuales: Son promovidos por los servicios ciudadanos y su duración es de 1 a 10 días. Es un servicio cada vez más demandado por distintas áreas municipales y entidades sociales, posibilitando a voluntarios y voluntarias participar puntualmente en actividades de la ciudad (deportivas, culturales o medioambientales, entre otras). Además, este tipo de proyectos posibilitan la activación masiva de personas voluntarias, promueven espacios de relación y participación y motivan y fidelizan a las personas participantes.

En todas las actuaciones que se desarrollan, el Departamento de Voluntariado impulsa y organiza los proyectos, actividades y diversas colaboraciones. Las personas voluntarias están siempre acompañadas por un profesional del Equipo de Atención al Voluntariado.

Los datos globales de participación en Proyectos Permanentes según procedencia son:

Tabla 10.4.1. Tabla de participación de voluntarios en proyectos permanentes

TIPO DE PROYECTO	N.º de proyectos	N.º de personas voluntarias
Voluntari@s por Madrid	3	152
Área Municipales	70	1539
Entidades sociales	20	226
Distritos	13	149
Total	106	2066

FUENTE: Departamento de Voluntariado – Aplicación VOLUN Gestión de Voluntarios por Madrid

Los datos globales de participación en Proyectos Puntuales según procedencia son:

Tabla 10.4.2. Tabla de participación de voluntarios en proyectos puntuales

TIPO DE PROYECTO	Nº de proyectos	N.º Actividades VOLUNTARIAS	N.º de personas voluntarias
Voluntari@s por Madrid	8	16	288
Municipales	29	133	658
Entidad	40	130	1216
Distrito	27	57	286
Total	104	336	2448

FUENTE: Departamento de Voluntariado – Aplicación VOLUN Gestión de Voluntarios por Madrid

10.4.1. Protocolo de gestión de proyectos:

- Reuniones con las entidades, Áreas u organismos implicados para la definición de objetivos, planificación y diseño de actuaciones.
- Selección de voluntariado.
- Reuniones grupales con el voluntariado y los organismos colaboradores.
- Formación de las personas voluntarias en las tareas a desarrollar.
- Ejecución de acción voluntaria en el marco del Proyecto.
- Seguimiento grupal e individual del proyecto.
- Evaluación de resultados.

10.4.2. Relación de Proyectos Permanentes con desglose de procedencia y participación de personas voluntarias.

Tabla 10.4.2.1. Tabla de participación de voluntarios en proyectos permanentes con desglose de procedencia y participación de personas voluntarias

NOMBRE DEL PROYECTO/MARCO DE LA COLABORACIÓN	TIPO DE PROYECTO	N.º de proyectos	N.º de personas voluntarias
Gestión de demandas de necesidades básicas	Voluntari@s por Madrid	1	62
Los Mayores también cuentan	Voluntari@s por Madrid	1	36
Te Contamos La Ciudad	Voluntari@s por Madrid	1	54
Acompañamiento personas sin hogar CASI - Centro Acogida San Isidro	Áreas Municipales	1	7
Apoyo a la red de huertos escolares 2023	Áreas Municipales	33	49
Apoyo a las familias del Centro de Acogida temporal "Mejía Lequerica"	Áreas Municipales	4	108
Apoyo al proyecto de estimulación cognitiva en domicilio	Áreas Municipales	1	48
Apoyo escolar "Quedamos al salir de clase"	Áreas Municipales	16	173
Campaña contra el frío 2023	Áreas Municipales	3	42
Convers - Acción	Áreas Municipales	1	11
Leyendo con Mayores	Áreas Municipales	3	14
Madrid Te Acompaña	Áreas Municipales	1	953
V-DIGITAL "Acompañamiento en trámites digitales a personas mayores"	Áreas Municipales	5	32
Voluntariado con animales	Áreas Municipales	2	137
Acompañamiento Hospitalario Beata Maria Ana	Entidades sociales	1	11

Continuación Tabla 10.4.2.1.

NOMBRE DEL PROYECTO/MARCO DE LA COLABORACIÓN	TIPO DE PROYECTO	N.º de proyectos	N.º de personas voluntarias
Apoyo a la entidad Somos Masi	Entidades sociales	2	6
Apoyo a Mujeres de la Federación de Mujeres Progresistas	Entidades sociales	3	21
Apoyo al proyecto "FRÁGILES"	Entidades sociales	1	2
Apoyo en "School Social Basket"	Entidades sociales	3	11
Apoyo en Equinoterapia	Entidades sociales	1	19
Mentoría para intervención con jóvenes sin hogar (Futuro&Co)	Entidades sociales	1	5
Proyecto Convivencia Inclusiva para adolescentes	Entidades sociales	1	14
Proyecto de Ocio - "OCIO COMPARTIDO"	Entidades sociales	1	1
Todos a desayunar	Entidades sociales	3	85
Tu historia de verdad importa	Entidades sociales	2	20
Voluntariado Socioeducativo. InteRed	Entidades sociales	1	31
Apoyo a CAF 7 en el cuidado a menores al Grupo de 3 - 6 años.	Distrito	1	2
Apoyo a las actividades del Proyecto Senes en el distrito de Salamanca	Distrito	2	11
Apoyo a los Servicios Sociales de Atención Primaria del Distrito Puente de Vallecas	Distrito	1	17
Apoyo a los Servicios Sociales de Atención Primaria del Distrito de Hortaleza	Distrito	1	16
Apoyo a los Servicios Sociales de Atención Primaria del Distrito de San Blas	Distrito	1	24
Apoyo al cuidado a menores al Grupo de Apoyo Social del Centro de Servicios Sociales de San Diego	Distrito	1	3
Apoyo al proyecto comunitario "Reencuentro afectivo emocional a través de la Biodanza"	Distrito	1	3
Apoyo en el cuidado a menores del CAI 4	Distrito	3	10
Grupo de apoyo a los Servicios Sociales "Guindalera"	Distrito	1	19
Te Acompañamos - Proyecto contra la soledad no deseada - Ciudad lineal	Distrito	1	9
Total: 106 proyectos		106	2066

FUENTE: Departamento de Voluntariado - Aplicación VOLUN Gestión de Voluntarios por Madrid

En el punto 10.13.2 Anexo (2), se puede consultar tablas de datos de los proyectos.

10.5. MADRID TE ACOMPAÑA

“Madrid Te Acompaña” es un proyecto municipal a través del cual, cualquier persona mayor de 65 años, empadronada en Madrid, podrá solicitar el acompañamiento de una persona voluntaria del Programa a una serie de actividades definidas, a través de una innovadora aplicación móvil. Todas las personas participantes en este proyecto han sido seleccionadas previamente en función de su perfil y formadas específicamente para ello.

Tabla 10.5.1. Tabla de datos del proyecto Madrid te acompaña

REUNIONES EN 2023		VOLUNTARIADO FORMADO	
Formativas	De seguimiento y evaluación	Formados en 2023	Formados en la duración total del proyecto
23	2	425	1.404

Bajas en el proyecto	Voluntariado con acceso en la APP	Voluntariado con participación en 2023
380	953	376

N.º de personas mayores registradas		N.º de personas mayores acompañadas		Acompañamientos realizados		Atenciones telefónicas
En 2023	Totales	En 2023	Totales	En 2023	Totales	900.777.888 en 2023
747	5.165	241	543	2.646	5.980	3.037

VALORACIÓN MEDIA DE LAS PERSONAS MAYORES	VALORACIÓN MEDIA DEL VOLUNTARIADO
4,92/5	4,93/5

Fuente: Departamento de Voluntariado – Aplicación VOLUN Gestión de Voluntarios por Madrid

En el punto 10.13.3 Anexo (3), se puede consultar la siguiente información relativa a la distribución y evolución anual desde el año 2021.

10.6. VOLUNTARIADO DIGITAL



La alfabetización digital es cada vez más importante en nuestra sociedad, y es crucial que todas las personas, independientemente de su edad, tengan acceso a las herramientas digitales y se sientan cómodas usándolas.

El Proyecto se desarrolla en Centros Municipales de Mayores a través del acompañamiento y asesoramiento de personas voluntarias en distintos trámites.

Los datos de participación y gestión del proyecto son:

- Número de reuniones formativas: 1
- Personas voluntarias formadas: 32
- Personas voluntarias participantes: 32
- Acciones voluntarias: 152
- Personas mayores que han recibido asesoramiento y acompañamiento: 368
- Número de Centros Municipales de Mayores: 5

10.6.1. Marco contextual del proyecto

Se trata de un proyecto de apoyo al "acompañamiento digital" de las personas mayores de la ciudad de Madrid. Se enmarca dentro de las estrategias municipales contra la soledad no deseada y de transformación digital. Intervienen la Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad No Deseada, Departamento de Voluntariado, Oficina Digital, EmancipaTIC e IAM. Se articula a través del cuerpo de voluntariado del Programa Municipal "Voluntari@s por Madrid". El Proyecto se inicia de forma experimental en Centros Municipales de Mayores como un espacio de asesoramiento individualizado dirigido a personas mayores

10.6.2. Objetivos:

Apoyar a las personas mayores en la gestión de trámites digitales por vía telefónica, presencial o a través de la APP del proyecto "Madrid te Acompaña".

Fomentar el aprendizaje de las personas mayores en el uso de los dispositivos y la gestión de los trámites siendo un apoyo para estos y contribuyendo a su autonomía.

Generar espacios de interrelación positivos entre las personas mayores y el voluntariado del Programa Municipal "Voluntari@s por Madrid" estableciendo relaciones personales basadas en el respeto, la ayuda y la empatía.

En el punto 10.13.3. Anexo (3), se puede consultarla Tabla de datos del Proyecto. Centros Municipales de Procedencia y horarios y distribución de la participación.

10.7. PROYECTO DESARROLLADO EN COLABORACIÓN CMM

De las 2.526 personas voluntarias dadas de alta que participan en Centros municipales de Mayores en los 21 distritos, 4 de ellas participan en 3 distritos diferentes, 60 de estas personas lo hacen en 2 y el resto, 2.526 están vinculadas a un solo distrito, lo que hace un total de voluntarias 2.590 participaciones.

De estas, 356 fueron nuevas altas en el año 2023.

En el punto 10.13.3.Anexo 3, se puede consultar la participación por Centros Municipales de Mayores de personas voluntarias.

10.8. CONVOCATORIA DE SUBVENCIÓN ANTICIPADA GESTIONADA: ANUALIDAD 2023

El Programa Municipal de Voluntariado ha colaborado con las entidades sociales que realizan proyectos de voluntariado, a través de la convocatoria pública de subvenciones a entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro que desarrollen proyectos de voluntariado en la ciudad de Madrid. La finalidad de estas subvenciones ha sido diseñar, planificar y realizar proyectos municipales que promueven el voluntariado. Estos proyectos complementan las competencias municipales y se enmarcan en las prioridades

incluidas en el Plan Estratégico de Subvenciones para el periodo 2022-2024, que fue aprobado por Decretos de 28 de junio y 29 de noviembre de 2021 del Delegado del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienes Social. Posteriormente, ha sido objeto de modificaciones parciales y actualizaciones. Las últimas modificaciones por Decreto de fecha 5 de julio y 6 de noviembre de 2023 del delegado del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad.

El objetivo general ha sido, por tanto, la puesta en marcha de proyectos que promuevan el voluntariado en la ciudad de Madrid, en una única "Línea de Subvención".

En el marco de este objetivo, las entidades pueden presentar tres tipos de proyectos diferentes:

- Proyectos de voluntariado que impliquen la intervención directa del voluntariado.
- Proyectos formativos, siempre que estén directamente relacionados con las actividades a desarrollar por el voluntariado en el marco de proyectos específicos de intervención del voluntariado de la entidad.
- Proyectos de investigación, estudios y evaluaciones que supongan medidas de mejora para los proyectos de intervención directa del voluntariado.

Los objetivos operativos del Plan Estratégico de Subvenciones pretenden:

- Apoyar a las entidades sociales sin ánimo de lucro que desarrollan proyectos que promuevan el voluntariado en la ciudad de Madrid.
- Fomentar la generalización de la implantación de sistemas de evaluación de la calidad por parte de las entidades participantes en la convocatoria.

- Potenciar el nacimiento, creación e implantación de nuevos sistemas de voluntariado basados en la innovación y la creatividad.

Todos los proyectos subvencionados inciden directamente en el fomento y desarrollo de proyectos de voluntariado de calidad en la ciudad de Madrid.

Mediante Decreto de fecha 27 de diciembre de 2022, se aprobó la Convocatoria pública de subvenciones a entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro que desarrollen proyectos de voluntariado en la ciudad de Madrid en el ejercicio 2023 del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad.

Con fecha 30 de noviembre de 2023, se aprueba por decreto la concesión definitiva de subvenciones a las entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro, de la convocatoria pública de subvenciones del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad para el ejercicio 2023, por importes de 160.814,90 € (ciento sesenta mil ochocientos catorce euros con noventa céntimos) con cargo a la aplicación presupuestaria 001/180/23110/48901 "Otras transferencias a instituciones sin fines de lucro" y 86.400,00 € (ochenta y seis mil cuatrocientos euros) con cargo a la aplicación presupuestaria 001/180/23110/48099, "A otras Fundaciones", del vigente presupuesto de la Dirección General de Educación, Juventud y Voluntariado.

La relación de proyectos, entidades subvencionadas, puntuación y distribución ha sido la siguiente:

Tabla 10.8.1. Tabla de proyectos subvencionados

ENTIDAD SOLICITANTE	DENOMINACIÓN PROYECTO	PUNTUACIÓN	SUBVENCIÓN CONCEDIDA
FUNDACIÓN ALICIA Y GUILLERMO	COMPARTE TU LUZ	85	12.000,00 €
FUNDACION MASNATUR	TOD@S SUMAMOS: VOLUNTARIADO CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD	79	10.000,00 €
FUNDACION DE APOYO A LA INTEGRACION SOCIOLABORAL (RAIS)	ESCUELA DE CIUDADANÍA	77	10.000,00 €
FUNDACIÓN NANTIK LUM	VOLUNTARIADO PARA LA TRANSFORMACIÓN SOCIAL: EMPRENDIMIENTO Y SALUD FINANCIERA	77	8.400,00 €
FUNDACION ALENTIA	VOLUNTARI@S ALENTIA 2023. BUENAS PRÁCTICAS II	76	10.000,00 €
FUNDACION TOMILLO	VOLUNTAREANDO	73	10.000,00 €
ASOCIACIÓN DE MEDIACIÓN PARA LA PACIFICACIÓN DE CONFLICTOS	VOLUNTARIADO AMPC. EMPODERAMIENTO CIUDADANO A TRAVÉS DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA	73	10.000,00 €
ASOCIACION CAMINAR	DESARROLLO ASOCIATIVO: PROYECTO DE VOLUNTARIADO	73	6.000,00 €
FUNDACION TAMBIEN	TAMBIEN CONTAMOS CONTIGO	73	10.000,00 €
ANTARES ASOCIACION DE RECURSOS PARA LA ATENCION Y SERVICIOS A LOS DISCAPACITADOS PSIQUICOS Y A SUS FAMILIAS	VOLUNTARI@S POR LA INCLUSIÓN: EL VOLUNTARIADO EN ANTARES 2023	72	10.000,00 €

FUENTE: Departamento de Voluntariado

10.8.1. Datos de los proyectos subvencionados en 2023

En el año 2022, se revisaron y prepararon todos documentos técnicos e informáticos de la convocatoria pública de subvenciones 2023.

Mediante Decreto de fecha 11 de noviembre de 2022 se acordó el inicio de la convocatoria pública de subvenciones del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social (actual Área de Gobierno Políticas sociales, Familia e Igualdad) destinada a entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro que desarrollen proyectos de voluntariado en la ciudad de Madrid durante la anualidad 2023.

En el año 2023 se presentan a la convocatoria setenta y siete proyectos (77) de entidades.

Cincuenta y cuatro (54) proyectos con puntuación igual o superior a 50 puntos, de los cuales treinta (30) proyectos han sido estimados y propuestos para la concesión de subvención.

Los motivos de exclusión por incumplimiento de requisitos de las Bases de la Convocatoria 2023 son:

Ocho (8) entidades al superar el coste total del proyecto presentado de 15.000 euros (artículo 2.4). Cuatro (4) entidades no cumplen el año de duración del proyecto (artículo 2.4). Una (1) entidad ha sido excluida según artículo 6.2. al presentar la solicitud fuera de plazo. Una (1) entidad desarrolla sus actividades fuera del ámbito de actuación del municipio de Madrid. Una (1) Entidad renuncia (Federación INJUCAM para la promoción de la Infancia y la Juventud) por escrito presentado en registro con fecha 4 de abril de 2023. El número total de proyectos subvencionados han sido 30.

10.8.2. Datos de solicitudes desestimadas y excluidas en 2023

De los cuarenta seis (46) proyectos que han sido desestimados veinticuatro (24) entidades conforman la lista de espera, al tener puntuación igual o superior a 50 puntos, pero no pueden ser subvencionadas por haberse agotado el crédito máximo disponible en esta Convocatoria (artículos 10 y 11 de las Bases), conforme al orden del anexo 6 del Informe técnico emitido por el Departamento de Voluntariado para la Comisión de Valoración de fecha 8 de mayo de 2023. Ocho (8) entidades han sido desestimadas al no alcanzar la puntuación mínima establecida (artículo 10). Y catorce (14) han sido excluidos por incumplimiento de requisitos.

10.8.3. Justificación de los proyectos de voluntariado subvencionados en la convocatoria pública de subvenciones 2022 a entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro.

En el primer trimestre del año 2023, se envió el manual de justificación y se realizó una jornada formativa para las entidades sociales que habían sido subvencionadas a través de la convocatoria de 2022, previa a la justificación técnica y económica. El Departamento de Voluntariado, en un ejercicio de buenas prácticas, realizó una jornada formativa el 2 de febrero de 2023 y posteriormente, se reunió con las

entidades que fueron subvencionadas previamente a la presentación de la justificación de la subvención concedida para facilitar la presentación de la cuenta justificativa.

Durante el año 2023 se mantiene el funcionamiento de esta herramienta digital, actualizando el contenido de forma constante, acorde a la evolución del programa. Esta página, permite a las personas que la visiten, conocer los diferentes proyectos que integra, nuestros datos e información general, y también la posibilidad de establecer un primer contacto rellenando los campos relativos a "solicitud de información". Igualmente es un recurso útil y activo para entidades sociales, que estén interesadas en contar con personas voluntarias que puedan apoyar a su acción, y comenzar a generar sinergias entre los diferentes programas.

10.9. COMUNICACIÓN Y REDES SOCIALES

10.9.1. Comunidad del voluntariado

Durante el año 2023 se mantiene el funcionamiento de esta herramienta digital, actualizando el contenido de forma constante, acorde a la evolución del programa. Esta página, permite a las personas que la visiten, conocer los diferentes proyectos que integra, nuestros datos e información general, y también la posibilidad de establecer un primer contacto rellenando los campos relativos a "solicitud de información". Igualmente es un recurso útil y activo para entidades sociales, que estén interesadas en contar con personas voluntarias que puedan apoyar a su acción, y comenzar a generar sinergias entre los diferentes programas. Acceder al área personal.

10.9.2. Redes Sociales

- **"X"**: Este perfil acaba el año con 5.601 seguidores. El mayor aumento de seguidores se contempla en septiembre. El rendimiento ha sido intermitente, con menor actividad y alcance que en el resto de las redes sociales del programa.

El máximo número de visitas a post se da en marzo con 7.917

- **Facebook**: Esta red social creció durante el año, finalizando con 7436 seguidores. El perfil de personas que siguen este perfil se encuentra feminizado, correspondiendo el 75% a mujeres. El tramo de edad mayoritario es población adulta, el mayor porcentaje (20%) se corresponde a una franja de edad entre 35/44 años.

La ciudad principal, es Madrid con un 62% de seguidores.

A lo largo del año se han compaginado publicaciones en formato post e historias. Desde final de año se ha diseñado un nuevo formato que permita la identificación del programa y genere imagen representativa, según tipología de actividad o acción voluntaria.

- **Youtube**: un canal paralelo donde los vídeos son más trabajados y sostenidos en el tiempo, que sirven como repositorio-biblioteca de material muy útil y reutilizable.

10.9.3. Boletín informativo del programa

Durante el año, se han elaborado cinco boletines informativos. La difusión de este se realiza a través de envío por email, formato digital. Se dirige a todas las personas voluntarias y profesionales de ámbito público, implicados en el programa. El contenido se ofrece organizado por secciones, promoviendo la visibilidad de lo realizado durante el periodo, la difusión de nuevas acciones y entidades en colaboración. También se incluye una entrevista personal con personas voluntarias, que comparten sus experiencias y vivencias en el programa. Al cierre de cada boletín, se ofrece un espacio sobre Comunicación para promocionar los perfiles en redes sociales del programa.

10.10. JORNADAS Y PREMIOS

En 2023 se celebró por primera vez la SEMANA INTERNACIONAL DEL VOLUNTARIADO que aglutino diferentes encuentros del voluntariado con el objetivo de intercambiar experiencias, celebrar la participación y continuar construyendo el programa municipal de voluntariado.

I Jornada de Reflexión y Mesas de Trabajo. Participaron 28 personas voluntarias. El foco estuvo en reflexionar y elaborar propuestas a través de procesos participativos sobre “El voluntariado como herramienta de desarrollo personal y alternativa para paliar la Soledad No Deseada” y “Voluntariado como Herramienta de Participación Ciudadana”. Los encuentros se llevaron a cabo en el Centro Juvenil Pipo Velasco.

Encuentro de Voluntariado Juvenil “Voluntariado Internacional”. Se organizó una charla informativa de la mano del programa Europa Joven dirigida al voluntariado menor de 30 años del Programa Municipal del Voluntariado, dando la oportunidad de conocer todas las acciones internacionales en las que podrían participar. En el encuentro participaron 28 personas voluntarias y se celebró en el Centro Juvenil Pipo Velasco.

Café “Madrid Te Acompaña”: Primer encuentro entre personas mayores y voluntariado con más acompañamientos durante el año 2023 a través del proyecto Madrid te Acompaña. El encuentro consistió en una merienda e intercambio de sensaciones sobre las experiencias que fortaleció los vínculos creados a través del acompañamiento. Al evento acudieron 5 personas mayores y 20 personas voluntarias. El evento se llevó a cabo en el Centro municipal de Mayores de la Moncloa – Aravaca “Infante D. Juan).

I Fiesta del voluntariado: Se convocó a las personas voluntarias con más participación durante el año 2023 en la Nave de Terneras para un encuentro que les permitiera disfrutar del conocimiento de otras personas voluntarias con sus mismos intereses, asistir al estreno del Corto “Un Día en Voluntari@s por Madrid”, a la exposición fotográfica y participar en las actividades que se organizaron. Participaron 108 personas.

Día Internacional del Voluntariado: Evento de cierre de la I Semana Internacional del Voluntariado, se celebró en el auditorio Casa del Reloj y contó con la presencia del alcalde José Luis Martínez Almeida, el delegado del área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad José Fernández Sánchez. Durante el evento se realizó la entrega de los Chalecos de Oro a la Asociación Contra el Cáncer por su trayectoria en voluntariado, a Arancha Carreño, voluntaria del programa, por su participación en numerosos proyectos y su actitud positiva. El evento contó con la participación del

voluntariado del proyecto Los Mayores También Cuentan que realizaron un acróstico sobre el voluntariado e interpretaron un cuento sobre la solidaridad. Se dio paso a la madrina de honor del año 2024 Pepa Muñoz.

Premios: En este año el proyecto municipal “Madrid te acompaña” ha recibido la mención especial a la entidad de los premios de Dependencia y Sociedad que otorga la Fundación Caser y que este año celebra su 14ª edición. Tienen como objetivo “alentar y reconocer la labor de personas y entidades comprometidas con la atención integral y la mejora de la calidad de vida de personas en situación de dependencia o discapacidad y sus familias, contribuyendo a su integración y participación en la sociedad, con especial atención a los mayores”.

10.11. CONVENIOS DE COLABORACIÓN

En el año 2022 se firman dos convenios de colaboración de difusión del proyecto Madrid Te Acompaña que continúan en la actualidad:

Convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Madrid y el Club Rotario de Madrid para el desarrollo del proyecto de voluntariado Madrid Te Acompaña (mayo 2022) que continua vigente durante el año 2023.

Convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Madrid y el Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid, para la difusión del proyecto “Madrid Te Acompaña” en la ciudad de Madrid. (octubre 2022), que continua vigente durante 2023.

10.12. ACCIONES DE DIFUSIÓN DEL PROGRAMA “VOLUNTARI@S POR MADRID”

En 2023 se han realizado diferentes acciones para promover la participación en el Programa Municipal de Voluntariado. Se han organizado diferentes puntos informativos en eventos de Madrid para acerca el concepto de voluntariado y participación social.

En estas jornadas de difusión han acudido personas voluntarias que participan en el programa y que a través de su experiencia han dado a conocer las posibilidades de participación en “Voluntari@s por Madrid”.

Algunas de las acciones más destacables:

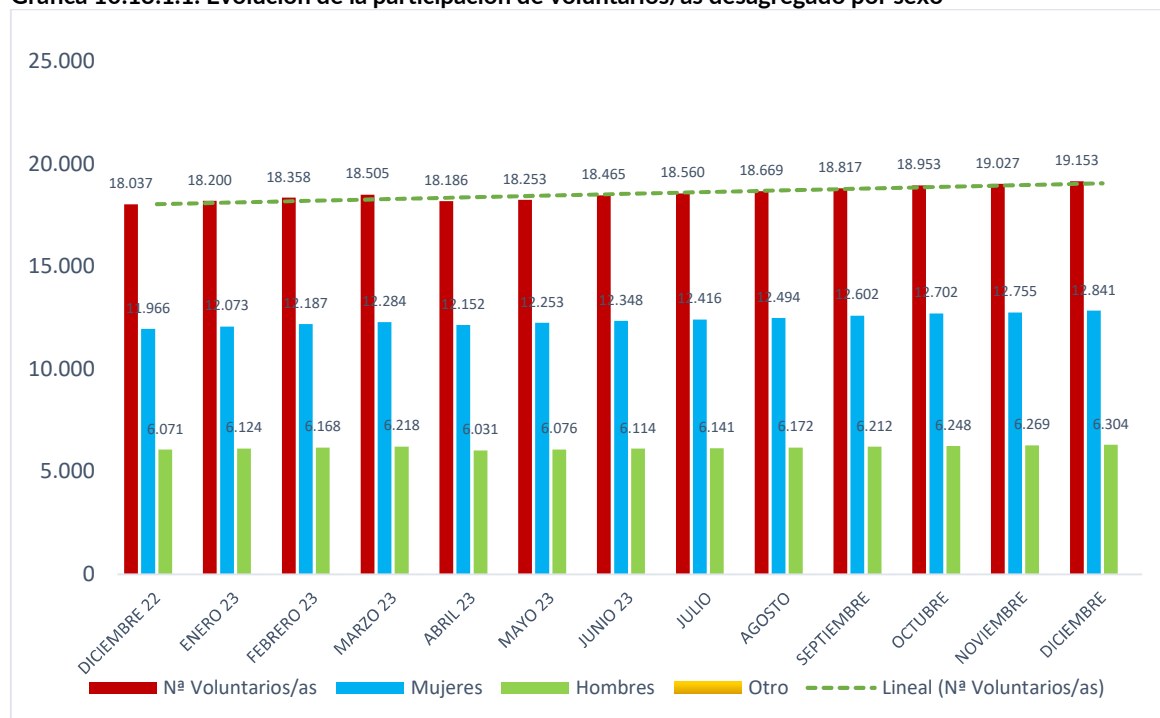
- Stand Informativo en la Feria del Deporte “Expodepor2023”
- Colaboración con el Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar de la Dirección General de Inclusión Social a través de charla informativa a los/as jóvenes del Programa “A Tiempo”.
- Difusión del programa y del proyecto “Madrid te acompaña” con furgonetas serigrafiadas en colaboración con el Club Rotary.
- Stand informativo para estudiantes en la Bienvenida Universitaria de la UCM - Campus de Somosaguas y Ciudad Universitaria.
- Stand informativo en la feria universitaria del voluntariado VOLUNFAIR 2023 – Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales.

ANEXO: BLOQUE X: Voluntariado

10.13. ANEXO: VOLUNTARIADO

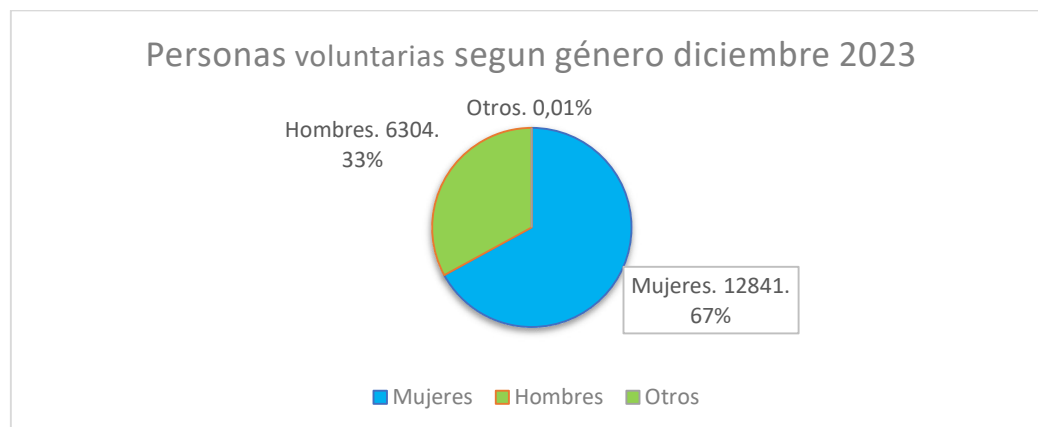
10.13.1. Anexo (1) Participación voluntariado distribución según proyectos y distritos

Gráfica 10.13.1.1. Evolución de la participación de voluntarios/as desagregado por sexo



FUENTE: Departamento de Voluntariado – Aplicación VOLUN Gestión de Voluntarios por Madrid

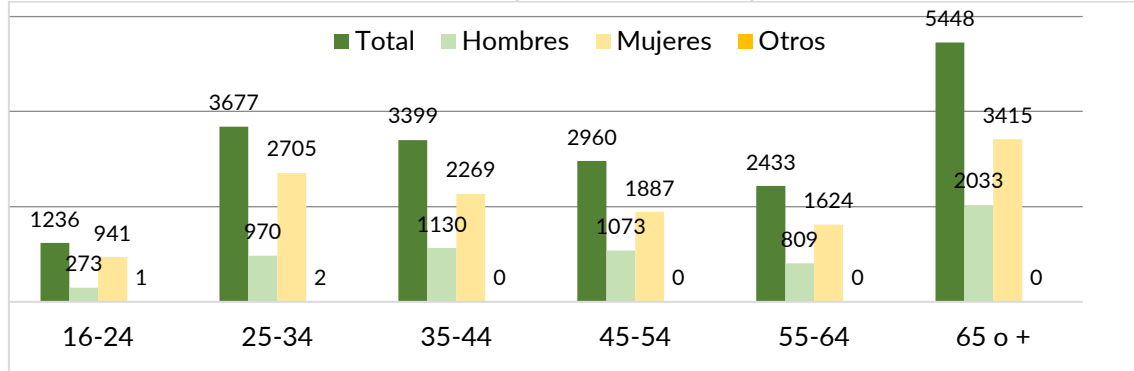
Gráfica 10.13. 1.2. Distribución de las personas voluntarias desagregadas por sexo



FUENTE: Departamento de Voluntariado – Aplicación VOLUN Gestión de Voluntarios por Madrid

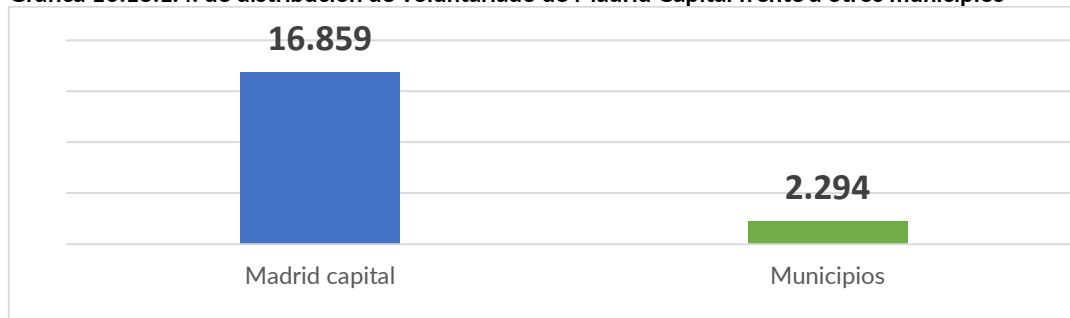
En el año 2023 se mantiene la proporción entre mujeres y hombres que viene siendo característica en las personas voluntarias inscritas en los últimos años.

Gráfica 10.13.1.3. Distribución de voluntariado por intervalo de edad y sexo



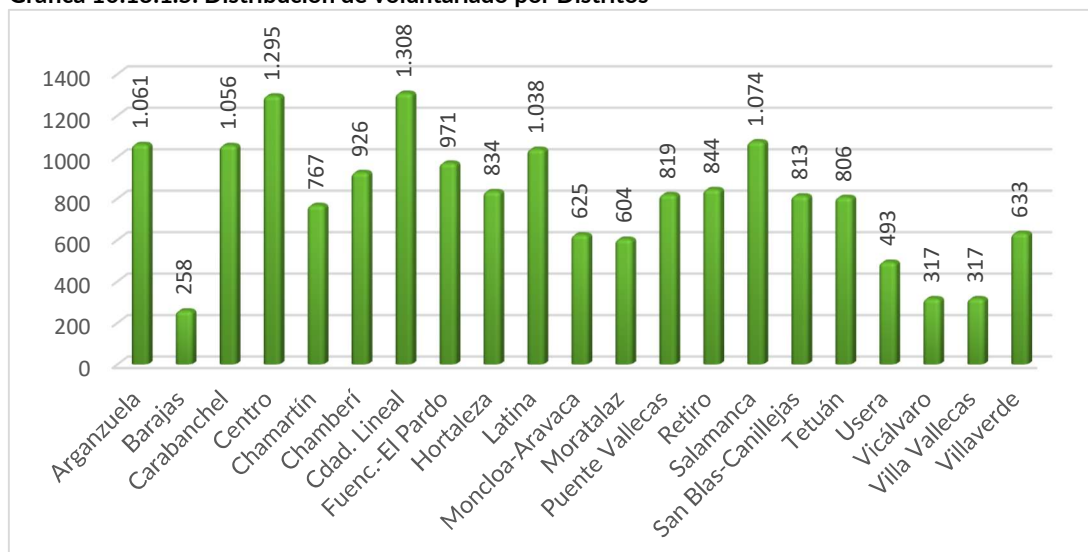
FUENTE: Departamento de Voluntariado – Aplicación VOLUN Gestión de Voluntarios por Madrid

Gráfica 10.13.1.4. de distribución de voluntariado de Madrid Capital frente a otros municipios



FUENTE: Departamento de Voluntariado – Aplicación VOLUN Gestión de Voluntarios por Madrid

Gráfica 10.13.1.5. Distribución de voluntariado por Distritos



FUENTE: Departamento de Voluntariado. Aplicación VOLUN

10.13.2. ANEXO (2) Tablas de datos de los proyectos y atenciones y reuniones con el voluntariado

Tabla 10.13.2.1. Proyectos permanentes

TIPO DE PROYECTO	N.º de proyectos	N.º de personas voluntarias
Voluntari@s por Madrid	3	152
Municipales	70	1539
Entidad	20	226
Distrito	13	149
Total	106	2066

FUENTE: Departamento de Voluntariado – Aplicación VOLUN Gestión de Voluntarios por Madrid

Tabla 10.13.2.2. Proyectos permanentes. Participación voluntaria por distrito y tipo de proyecto permanentes

DISTRITO	P. VOL VINCULADAS PERMANENTES	ENTIDADES	MUNICIPALES	VOLUNTARI@S POR MADRID	DISTRITOS
ARGANZUELA	149	9	116	22	2
BARAJAS	28	2	24	2	0
CARABANCHEL	137	12	118	7	0
CENTRO	132	9	107	13	3
CHAMARTIN	78	12	51	9	6
CHAMBERI	111	16	85	4	6
CIUDAD LINEAL	133	14	98	9	12
FUENCARRAL-EL PARDO	93	18	59	7	9
HORTALEZA	101	10	67	5	19
LATINA	145	21	106	17	1
MONCLOA-ARAVACA	53	6	34	5	8

Continuación de Tabla 10.13.2.2

DISTRITO	P. VOL VINCULADAS PERMANENTES	ENTIDADES	MUNICIPALES	VOLUNTARI@S POR MADRID	DISTRITOS
MORATALAZ	69	10	48	10	1
OTROS	172	14	145	9	4
PUENTE DE VALLECAS	125	12	80	5	28
RETIRO	96	13	69	7	7
SALAMANCA	126	13	92	0	21
SAN BLAS - CANILLEJAS	90	8	61	6	15
TETUAN	79	10	59	5	5
USERA	45	6	35	3	1
VICALVARO	18	2	15	1	0
VILLA DE VALLECAS	35	3	30	1	1
VILLAVERDE	51	6	40	5	0
Total	2066	226	1539	152	149

FUENTE: Departamento de Voluntariado – Aplicación VOLUN Gestión de Voluntarios por Madrid

Tabla. 10.13.2.3. Proyectos puntuales cuadro general

Tipo de proyectos	N.º de proyectos	N.º Actividades voluntarias	N.º de personas voluntarias
Voluntari@s por Madrid	8	16	288
Municipales	29	133	658
Entidad	40	130	1216
Distrito	27	57	286
Total	104	336	2448

FUENTE: Departamento de Voluntariado – Aplicación VOLUN Gestión de Voluntarios por Madrid

Tabla 10.13.2.4. Listado de proyectos y participación voluntaria

FECHA	NOMBRE DEL PROYECTO/MARCO DE LA COLABORACIÓN	TIPO DE PROYECTO	Nº de personas voluntarias	Nº de actividades
FEBRERO	VOLUNFAIR 2023	Voluntari@s por Madrid	8	2
JUNIO	Difusión MTA (furgonetas Rotary)	Voluntari@s por Madrid	12	6
SEPTIEMBRE	Bienvenida universitaria UCM	Voluntari@s por Madrid	9	2
NOVIEMBRE	Semana Del Voluntariado -Mesas De Trabajo	Voluntari@s por Madrid	28	2
NOVIEMBRE	Semana Del Voluntariado -Encuentro Joven - Voluntariado Internacional	Voluntari@s por Madrid	28	1
NOVIEMBRE	Semana Del Voluntariado - Café MTA	Voluntari@s por Madrid	19	1
DICIEMBRE	Semana del voluntariado - Fiesta del voluntariado -	Voluntari@s por Madrid	108	1
DICIEMBRE	Día Internacional del voluntariado	Voluntari@s por Madrid	76	1
ENERO	Cabalgata de Reyes- Madrid	Municipales	80	1
ENERO	CPA - San Antón - Palacio de Cibeles	Municipales	6	3
ENERO	Jornada de Puertas abiertas CPA	Municipales	9	1
ENERO	Jornada de Puertas CPA – VOLUNTARIADO	Municipales	20	1
ABRIL	Grupo de debate de la carta de servicios sobre Seguridad Vial	Municipales	13	1
MAYO	Apoyo en las pruebas de tramitación de la Tarjeta Azul	Municipales	59	4
JUNIO	Puntos violeta – Fiestas de Campamento	Municipales	2	1
JUNIO	Visitas teatralizadas Parque del Retiro	Municipales	22	9
JUNIO	I Encuentro de voluntariado de Huertos escolares	Municipales	12	1
JUNIO	Fiesta de los Huertos Escolares	Municipales	9	1
JULIO	Visitas teatralizadas Parque del Retiro	Municipales	33	11
SEPTIEMBRE	Apoyo al Museo del Prado	Municipales	4	1
SEPTIEMBRE	Visitas teatralizadas Parque del Retiro	Municipales	6	2
SEPTIEMBRE	II Jornada de Puertas CPA – VOLUNTARIADO	Municipales	12	1
SEPTIEMBRE	I Jornada EUROPA JOVEN	Municipales	8	1
OCTUBRE	Visitas teatralizadas Parque del Retiro	Municipales	25	9
OCTUBRE	Apoyo al Cabaret Rodante	Municipales	8	2

Continuación de Tabla 10.13.2.4. Listado de proyectos y participación voluntaria

FECHA	NOMBRE DEL PROYECTO/MARCO DE LA COLABORACIÓN	TIPO DE PROYECTO	Nº de personas voluntarias	N.º de actividades
OCTUBRE	Apoyo en el reparto de leña a Cañada Real	Municipales	47	6
OCTUBRE	Apoyo en el desfile de las Fuerzas Armadas	Municipales	11	2
OCTUBRE	Madrid con otra Mirada - MOM	Municipales	52	26
OCTUBRE	Luz Madrid	Municipales	55	21
OCTUBRE	Salón de la adopción	Municipales	8	4
OCTUBRE	Jura de constitución princesa Leonor	Municipales	77	3
OCTUBRE	Apoyo al CEIP Felipe II	Municipales	11	1
NOVIEMBRE	Puntos violeta - 25N	Municipales	3	1
NOVIEMBRE	Encendido luces Navidad	Municipales	34	4
NOVIEMBRE	CAF 3 - día de la infancia	Municipales	2	1
NOVIEMBRE	Apoyo exposición Botero/ Fund. Reina Sofía	Municipales	25	12
DICIEMBRE	Apoyo exposición Botero/ Fund. Reina Sofía	Municipales	5	2
FEBRERO	Special Olympics	Entidades	36	2
FEBRERO	Medio Maratón latina	Entidades	17	1
MARZO	Special Olympics - Multideporte	Entidades	26	1
MARZO	Special Olympics - Bolos	Entidades	12	1
MARZO	Special Olympics - Pruebas de atletismo	Entidades	15	1
MARZO	Apoyo en el acto homenaje víctimas 11M	Entidades	10	1
MARZO	Apoyo al cuidado de menores DRAVET	Entidades	18	2
MARZO	Medio maratón MOVISTAR	Entidades	90	2
ABRIL	Special Olympics - "Bolos"	Entidades	10	1
ABRIL	Special Olympics "Pruebas Motrices"	Entidades	13	1
ABRIL	Carrera por la inclusión IN RUN	Entidades	28	4
ABRIL	EXPODEPOR	Entidades	140	4

Continuación de Tabla 10.13.2.4. Listado de proyectos y participación voluntaria

FECHA	NOMBRE DEL PROYECTO/MARCO DE LA COLABORACIÓN	TIPO DE PROYECTO	Nº de personas voluntarias	N.º de actividades
ABRIL	Maratón de Madrid - MAPOMA	Entidades	173	5
ABRIL	IV Mini Maratón	Entidades	37	2
MAYO	Gymkhana mitológica	Entidades	23	1
MAYO	I Fitness Cross Race Carabanchel	Entidades	12	4
MAYO	Carrera de colores	Entidades	28	5
MAYO	Apoyo en Teatro Solidario - APAIPA	Entidades	6	1
MAYO	Special Olympics "Bolos"	Entidades	10	1
JUNIO	Campus Basket "Felipe II"	Entidades	26	10
JUNIO	Campus Basket "Méndez Núñez"	Entidades	29	10
JUNIO	Apoyo en Proyecto de Ocio - APISF	Entidades	6	3
JUNIO	Encuentro "Colegio Eduardo Rojo" Todos a desayunar	Entidades	18	1
JULIO	Campus Basket "Eduardo rojo"	Entidades	45	10
SEPTIEMBRE	Melonera- Entrega de dorsales	Entidades	17	2
SEPTIEMBRE	Carrera Melonera 2023	Entidades	29	4
SEPTIEMBRE	Madrid corre por Madrid	Entidades	54	3
SEPTIEMBRE	Special Olympics "Bolos y pruebas"	Entidades	30	2
SEPTIEMBRE	Día de las profesiones	Entidades	10	3
OCTUBRE	Carrera Down Madrid	Entidades	37	3
OCTUBRE	La Noche Del Deporte	Entidades	71	26
OCTUBRE	Corre Por El Niño	Entidades	58	3
OCTUBRE	Special Olympics "Hockey"	Entidades	8	1
OCTUBRE	Special Olympics "Bolos"	Entidades	14	1
OCTUBRE	Special Olympics "Pruebas Adaptadas"	Entidades	12	1
OCTUBRE	Mesa redonda por el "Día de la salud mental"	Entidades	2	1
NOVIEMBRE	Special Olympics "Pruebas Motrices"	Entidades	12	1
NOVIEMBRE	Carrera Diabetes - Entrega dorsales	Entidades	10	1
NOVIEMBRE	Carrera de la Diabetes - carrera	Entidades	20	3
NOVIEMBRE	Apoyo exposición APAIPA	Entidades	4	1

Continuación de Tabla 10.13.2.4. Listado de proyectos y participación voluntaria

FECHA	NOMBRE DEL PROYECTO/MARCO DE LA COLABORACIÓN	TIPO DE PROYECTO	Nº de personas voluntarias	Nº de actividades
ENERO	Cabalgata de reyes Ciudad Lineal	Distrito	34	1
ENERO	Cabalgata de reyes Puente de Vallecas	Distrito	23	1
FEBRERO	COPIA -Apoyo en la actividad de Participación de Infancia y Adolescencia - Tetuán	Distrito	10	2
FEBRERO	Jornadas de Ocio distrito Salamanca: "Carnaval"	Distrito	5	2
MARZO	COPIA -Apoyo en la actividad de Participación de Infancia y Adolescencia - Tetuán "Asamblea"	Distrito	5	1
MARZO	Jornadas de Ocio distrito Salamanca "Jornada mujer"	Distrito	7	2
MARZO	Jornadas de Ocio distrito Salamanca: "Día del Teatro"	Distrito	5	2
ABRIL	Semana del Mayor Usera	Distrito	3	1
ABRIL	Jornadas de Ocio distrito Salamanca: "Picasso"	Distrito	4	2
MAYO	Arganzuela Camina	Distrito	16	1
MAYO	Jornadas de Ocio distrito Salamanca: "San Isidro"	Distrito	3	2
JUNIO	Medio Maratón Carabanchel Apoyo en Dorsales	Distrito	13	2
JUNIO	Medio Maratón Carabanchel	Distrito	46	6
JUNIO	Puntos violeta -Fiestas de Aluche	Distrito	5	3
JUNIO	Jornadas de inclusión deportiva - Moratalaz	Distrito	24	1
SEPTIEMBRE	Duatlón Carabanchel	Distrito	10	2
SEPTIEMBRE	Jornadas de Ocio distrito Salamanca: "Movilidad"	Distrito	4	2
SEPTIEMBRE	Punto violeta - Lucero	Distrito	7	3
SEPTIEMBRE	Punto violeta - Consejo de juventud	Distrito	4	1
SEPTIEMBRE	Bicicletada STARS	Distrito	12	2
OCTUBRE	Jornada infantil -Chamberí	Distrito	2	1
NOVIEMBRE	Jornadas de Ocio distrito Salamanca: "Halloween y carrera"	Distrito	5	3
NOVIEMBRE	Jornadas de Ocio distrito Salamanca: "Derechos de la infancia"	Distrito	5	2

Continuación de Tabla 10.13.2.4. Listado de proyectos y participación voluntaria

FECHA	NOMBRE DEL PROYECTO/MARCO DE LA COLABORACIÓN	TIPO DE PROYECTO	Nº de personas voluntarias	N.º de actividades
DICIEMBRE	3x3 Basket. Torneo de navidad Carabanchel	Distrito	10	2
DICIEMBRE	Apoyo exposición belén de la lonja - Arganzuela	Distrito	17	8
DICIEMBRE	Apoyo a SS San Diego	Distrito	4	1
DICIEMBRE	Acompañamiento a personas mayores del proyecto FRÁGILES: "FIESTA & NAVILUZ"	Distrito	3	1
Total: 104 Proyectos			2.448	336

FUENTE: Departamento de Voluntariado – Aplicación VOLUN Gestión de Voluntarios por Madrid

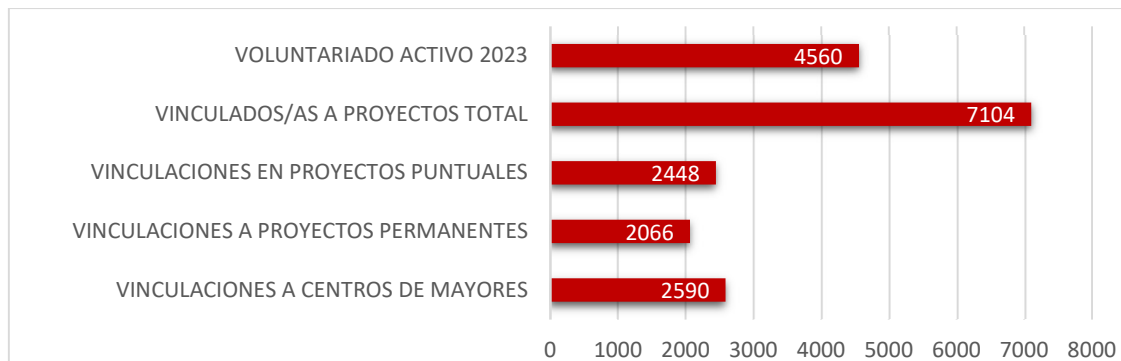
Tabla distritos 10.13.2.5 Participación voluntaria por distritos y tipos de proyectos puntuales por distritos

DISTRITO	N.º DE PARTICIPACIONES	ENTIDADES	MUNICIPALES	VOLUNTARI@S POR MADRID	DISTRITOS
ARGANZUELA	144	51	51	30	12
BARAJAS	14	9	2	0	3
CARABANCHEL	225	103	81	13	28
CENTRO	114	52	46	9	7
CHAMARTIN	68	31	22	9	6
CHAMBERI	84	40	28	5	11
CIUDAD LINEAL	205	108	54	16	27
FUENCARRAL-EL PARDO	135	82	36	8	9
HORTALEZA	100	42	37	12	9
LATINA	188	82	74	15	17
MONCLOA-ARAVACA	65	21	32	8	4
MORATALAZ	122	66	39	9	8
OTROS	196	96	63	15	22
PUENTE DE VALLECAS	140	65	39	15	21
RETIRO	143	74	46	11	12
SALAMANCA	93	49	28	6	10
SAN BLAS - CANILLEJAS	110	59	32	10	9
TETUAN	67	27	24	8	8
USERA	52	21	22	4	5
VICALVARO	54	33	13	1	7
VILLA DE VALLECAS	36	22	7	2	5
VILLAVERDE	93	37	30	11	15
Totales	2448	1170	806	217	255

FUENTE: Departamento de Voluntariado – Aplicación VOLUN Gestión de Voluntarios por Madrid

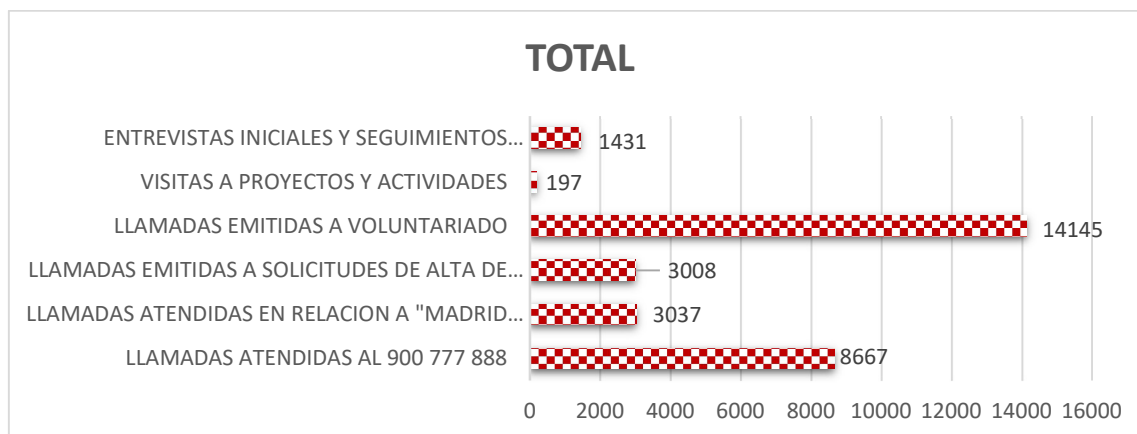
Atenciones y reuniones con el voluntariado

Gráfica 10.13.2.6. Participación del voluntariado 2023



FUENTE: Departamento de Voluntariado – Aplicación VOLUN Gestión de Voluntarios por Madrid

Gráfica 10.13.2.7. Atención al voluntariado



FUENTE: Departamento de Voluntariado – Aplicación VOLUN Gestión de Voluntarios por Madrid

Tabla 10.13.2.8. Reuniones voluntariado

REUNIONES VOLUNTARIADO 2023		
Tipo de reunión	N.º de reuniones	Participantes
Acogida al programa	73	507
Acogida en proyecto	44	475
Formativa	56	1081
Otras	7	41
Seguimiento de un proyecto	32	395
Total	212	2499

FUENTE: Departamento de Voluntariado – Aplicación VOLUN Gestión de Voluntarios por Madrid

Gráfica 10.13.2.9. Reuniones con voluntariado



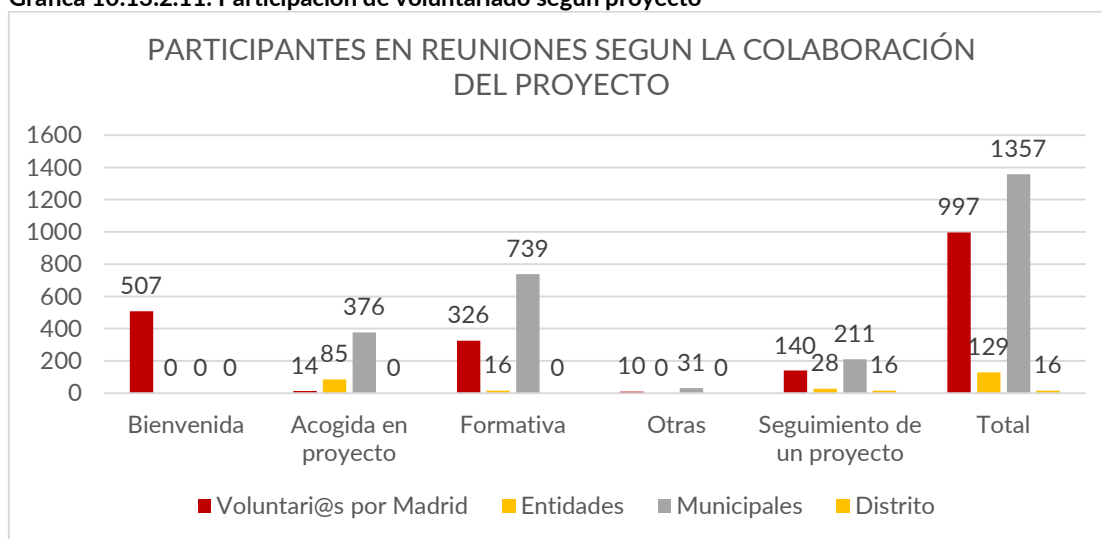
FUENTE: Departamento de Voluntariado - Aplicación VOLUN

Tabla 10.13.2.10. Participación de voluntariado según proyecto

TIPO DE REUNIÓN	PARTICIPANTES SEGUN LA COLABORACIÓN DEL PROYECTO			
	Voluntari@s por Madrid	Entidades	Municipales	Distrito
Acogida al programa	507	0	0	0
Acogida en proyecto	14	85	376	0
Formativa	326	16	739	0
Otras	10	0	31	0
Seguimiento de un proyecto	140	28	211	16
Total	997	129	1357	16

FUENTE: Departamento de Voluntariado - Aplicación VOLUN

Gráfica 10.13.2.11. Participación de voluntariado según proyecto



FUENTE: Departamento de Voluntariado - Aplicación VOLUN

10.13.3. ANEXO 3. Datos estadísticos del proyecto. 2021-2023

Tabla 10.13.3.1. Datos de acompañamientos realizados 2021-2023

Distrito del mayor	2021	2022	2023	Total
Arganzuela	39	395	328	762
Barajas	2	8	4	14
Carabanchel	2	139	116	257
Centro	1	141	68	210
Chamartín		138	222	360
Chamberí		277	305	582
Ciudad Lineal	1	314	213	528
Fuencarral – El Pardo		100	117	217
Hortaleza	3	111	55	169
Latina	4	94	60	158
Moncloa-Aravaca	1	49	24	74
Moratalaz	26	304	45	375
Puente de Vallecas		1		1
Retiro		199	338	537
Salamanca	15	272	140	427
San Blas – Canillejas	13	217	320	550
Tetuán		31	26	57
Usera	3	220	110	333
Vicálvaro	2	21	6	29
Villa de Vallecas		5	1	6
Villaverde		176	145	321
Otros	1	9	3	13
Total	113	3221	2646	5980

FUENTE: Departamento de Voluntariado – Aplicación VOLUN Gestión de Voluntarios por Madrid

Tabla 10.13.3.2. Datos de proyecto “Voluntariado digital”

	Día	Horario
Centro Municipal de Mayores "Casa del Reloj"	Jueves	Mañana 10.00h a 13,00h
Centro Municipal de Mayores "Campamento"	CMM	Tarde: de 16 a 18:30 h
Centro Municipal de Mayores "Dehesa de la Villa"	Martes	Mañana: 11 a 13 horas
Centro Municipal de Mayores "Nicanor Barroso"	Lunes	Tarde: 16 a 19 horas
Centro Municipal de Mayores "Orcasur"	Lunes	Mañana: 10 a 13 horas

FUENTE: Departamento de Voluntariado – Aplicación VOLUN Gestión de Voluntarios por Madrid

Tabla 10.13.3.3.de datos de participación del proyecto “Voluntariado digital”

Nombre	Centro de Mayores	Fecha inicio	Fecha fin	Voluntariado o participante	Días de actividad en el CM	N.º de acciones voluntarias	Alcance (N.º de personas mayores apoyadas)
V-DIGITAL "ARGANZUELA"	Centro Municipal de Mayores "Casa del Reloj"	10/03/2023	31/12/2023	11	19	54	145
V-DIGITAL "LATINA"	Centro Municipal de Mayores "Campamento"	10/03/2023	13/06/2023	5	7	17	33
V-DIGITAL "MONCLOA-ARAVACA"	Centro Municipal de Mayores "Dehesa de la Villa"	10/03/2023	12/06/2023	6	9	48	76
V-DIGITAL "MORATALAZ"	Centro Municipal de Mayores "Nicanor Barroso"	10/03/2023	30/05/2023	4	4	8	9
V-DIGITAL "USERA"	Centro Municipal de Mayores "Orcasur"	27/03/2023	12/06/2023	6	9	25	105

FUENTE: Departamento de Voluntariado – Aplicación VOLUN Gestión de Voluntarios por Madrid

Tabla 10.13.3.4. Participación en Centros de Mayores 2023

Voluntariado en Centros de Mayores	Participantes
Voluntariado en Centros de Mayores Fuencarral	147
Voluntariado en Centros de Mayores Salamanca	183
Voluntariado en Centros de Mayores Ciudad Lineal	313
Voluntariado en Centros de Mayores San Blas	182
Voluntariado en Centros de Mayores Hortaleza	113
Voluntariado en Centros de Mayores Barajas	83
Voluntariado en Centros de Mayores Retiro	192
Voluntariado en Centros de Mayores Vicálvaro	88
Voluntariado en Centros de Mayores Chamberí	124
Voluntariado en Centros de Mayores P. Vallecas	103
Voluntariado en Centros de Mayores V. Vallecas	38
Voluntariado en Centros de Mayores Carabanchel	84
Voluntariado en Centros de Mayores Villaverde	232
Voluntariado en Centros de Mayores Usera	32
Voluntariado en Centros de Mayores Latina	30
Voluntariado en Centros de Mayores Centro	131
Voluntariado en Centros de Mayores Arganzuela	137

Voluntariado en Centros de Mayores Moratalaz	142
Voluntariado en Centros de Mayores Tetuán	60
Voluntariado en Centros de Mayores Moncloa	83
Voluntariado en Centros de Mayores Chamartín	93
Total	2.590

FUENTE: Departamento de Voluntariado – Aplicación VOLUN Gestión de Voluntarios por Madrid

10.13.4. ANEXO (4) Relación de los proyectos desestimados en 2023

Tabla 10.13.4.1. de proyectos no subvencionados

ENTIDAD SOLICITANTE	DENOMINACIÓN PROYECTO	MOTIVO DESESTIMACIÓN
ASOCIACION JUVENIL ATZ	TODOS Y TODAS MEJORANDO NUESTRO BARRIO	Puntuación:65 Falta de crédito (artículos 10 y 11)
ASOCIACION HISPANO RUMANA SALVA	TENDIENDO PUENTES	Puntuación:65 Falta de crédito (artículos 10 y 11)
GRANDES AMIGOS EN ACCIÓN	FORMAR PARA CUIDAR	Puntuación:65 Falta de crédito (artículos 10 y 11)
FUNDACION BALIA POR LA INFANCIA	JÓVENES POR LA TRANSFORMACIÓN SOCIAL	Puntuación:64 Falta de crédito (artículos 10 y 11)
ASOCIACION MEDICOS DEL MUNDO	FORMACIÓN PARA LA ACCIÓN	Puntuación:64 Falta de crédito (artículos 10 y 11)
ASOCIACION ATIEMPO	SÚMATE AL VOLUNTARIADO DE ATIEMPO	Puntuación:64 Falta de crédito (artículos 10 y 11)
ASOC RETINA MADRID	VOLUNTARIADO COMO PILAR BÁSICO PARA PERSONAS CON DHR DISTROFIAS HEREDITARIAS DE RETINA	Puntuación:63 Falta de crédito (artículos 10 y 11)
ASOC CULTURAL DE AYUDA DE LA COMUNIDAD DE SAN EGIDIO DE ESPAÑA	MADRID, CIUDAD SOLIDARIA:"FRATELLI TUTTI"	Puntuación:63 Falta de crédito (artículos 10 y 11)
ASOCIACION BARRO	ATLAS: GESTIÓN, PARTICIPACIÓN E IMPLICACIÓN SOCIAL DEL VOLUNTARIADO	Puntuación:63 Falta de crédito (artículos 10 y 11)
FUNDACION ITAKA-ESCOLAPIOS ITAKA ESKOLA	ITINERARIOS FORMATIVOS PARA LA ACCIÓN VOLUNTARIA	Puntuación:63 Falta de crédito (artículos 10 y 11)
FUNDACION CEPAIM	VOLUNMAD CEPAIM: COMPROMISO SOCIAL.	Puntuación:61 Falta de crédito (artículos 10 y 11)

ENTIDAD SOLICITANTE	DENOMINACIÓN PROYECTO	MOTIVO DESESTIMACIÓN
COORDINADORA INFANTIL Y JUVENIL DE TIEMPO LIBRE DE VALLECAS	¿TIENES ALGO QUE HACER LOS PRÓXIMOS MIL AÑOS?: "UN VIAJE SOLIDARIO"	Puntuación:61 Falta de crédito (artículos 10 y 11)
ASOCIACION INTERNACIONAL DEL TELEFONO DE LA ESPERANZA - ASITES	ESCUCHA MI VOZ	Puntuación: 61 Falta de crédito (artículos 10 y 11)
ASOCIACION SOCIAL Y CULTURAL CULTURAS UNIDAS	LIDERANDO	Puntuación:61 Falta de crédito (artículos 10 y 11)
FUNDACION YEHUDI MENUHIN ESPAÑA	VOLUNTARIARTE PARA LA PARTICIPACIÓN ACTIVA EN EL ÁMBITO EDUCATIVO	Puntuación:60 Falta de crédito (artículos 10 y 11)
ASOCIACION MOVIMIENTO POR LA PAZ EL DESARME Y LA LIBERTAD	VOLUN-TURA2: VOLUNTARIADO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL DE MIGRANTES A TRAVÉS DE ACTIVIDADES CULTURALES Y DE OCIO	Puntuación:59 Falta de crédito (artículos 10 y 11)
ASOCIACION ALACRAN 1997	ALACRAN, ENTRE TODAS	Puntuación:59 Falta de crédito (artículos 10 y 11)
FUNDACIÓN ANAR	FORMACIÓN DE VOLUNTARIADO DE LAS LÍNEAS DE AYUDA ANAR	Puntuación:58 Falta de crédito (artículos 10 y 11)
FUNDACION LO QUE DE VERDAD IMPORTA	TU HISTORIA DE VERDAD IMPORTA	Puntuación:57 Falta de crédito (artículos 10 y 11)
FUNDACION SINDROME DE DOWN DE MADRID	MÁS VALOR DE DOWN MADRID	Puntuación:54 Falta de crédito (artículos 10 y 11)
FUNDACION ALTIUS ESPAÑA	VOLUNTARIOS MERCADO 1 KILO DE AYUDA	Puntuación:54 Falta de crédito (artículos 10 y 11)
MUNDO JUSTO	POR ELLOS	Puntuación:54 Falta de crédito (artículos 10 y 11)
(FERMAD) PLATAFORMA MADRILEÑA DE ENTIDADES PARA LA ASISTENCIA A LA PERSONA ADICTA Y SU FAMILIA	VOLUNTARIADO EN APOYO A FAMILIAS CON PROBLEMAS DE ADICCIONES	Puntuación:51 Falta de crédito (artículos 10 y 11)
FEDERACION REGIONAL DE ASOCIACIONES VECINALES DE MADRID	FORMACIÓN VOLUNTARIADO FRAVM 2023	Puntuación:49 No alcanza la puntuación mínima establecida (artículo 10)
FUNDACION MANANTIAL	TU TAMBIÉN CUENTAS, VOLUNTARIADO DESARROLLADO POR Y PARA PERSONAS CON TRASTORNO MENTAL	Puntuación:43 No alcanza la puntuación mínima establecida (artículo 10)



ENTIDAD SOLICITANTE	DENOMINACIÓN PROYECTO	MOTIVO DESESTIMACIÓN
ASOCIACION INFANTIL ONCOLOGICA DE MADRID	ATENCIÓN INTEGRAL AL VOLUNTARIADO EN EL ÁREA DE CÁNCER INFANTIL	Puntuación:42 No alcanza la puntuación mínima establecida (artículo 10)
FUNDACION PLAN INTERNATIONAL ESPAÑA	APOYO SOCIOEDUCATIVO A JÓVENES VULNERABLES A TRAVÉS DEL VOLUNTARIADO CORPORATIVO	Puntuación:42 No alcanza la puntuación mínima establecida (artículo 10)
CRUZ ROJA ESPAÑOLA	PROMOCIÓN Y PARTICIPACIÓN DEL VOLUNTARIADO JOVEN EN LA VIDA ASOCIATIVA E INSTITUCIONAL	Puntuación:41 No alcanza la puntuación mínima establecida (artículo 10)
FUNDACION PRODIS	PROMOCIÓN DE VOLUNTARIADO EN OCIO INCLUSIVO CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELLECTUAL	Puntuación:40 No alcanza la puntuación mínima establecida (artículo 10)
REMAR CENTRAL	VAMOS. BARÓMETRO VOLUNTARIADO	Puntuación:34 No alcanza la puntuación mínima establecida (artículo 10)
ADISLI	FACILITANDO CONEXIONES	Puntuación:34 No alcanza la puntuación mínima establecida (artículo 10)
FUNDACIÓN ITER	CREANDO PUENTES A NUEVAS OPORTUNIDADES	Excluida No desarrollar sus actividades en el ámbito territorial del municipio de Madrid (artículo 4.2.2.)
ASOC ECONOMIA CIRCULAR AEC	FINANZAS ACCESIBLES	Excluida Coste total del proyecto supera los 15.000 € (artículo 2.4)
KIFKIF ASOCIACION DE MIGRANTES Y REFUGIADOS LGTBI (LESBIANAS GAYS TRANS BISEXUALES E INTERSEXUALES)	PROGRAMA FORMATIVO DEL VOLUNTARIADO KIFKIF	Excluida Coste total del proyecto supera los 15.000 € (artículo 2.4)
ASOC ESPIRAL LORANCA	MUÉVETE, PROYECTO DE PROMOCIÓN DEL VOLUNTARIADO SOCIAL	Excluida Coste total del proyecto supera los 15.000 € (artículo 2.4)
ASOC LAKOMA MADRID	PROYECTO PROMOCIÓN DEL VOLUNTARIADO 2023 LAKOMA MADRID	Excluida Coste total del proyecto supera los 15.000 € (artículo 2.4)
ASOCIACION EDUCACION CULTURA Y SOLIDARIDAD	NO INDIFFERENTES. JÓVENES, CIUDADANÍA Y COMPROMISO	Excluida Coste total del proyecto supera los 15.000 € (artículo 2.4)
AFANIAS ASOCIACION PRO-PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELLECTUAL	EL TALENTO VOLUNTARIO	Excluida Coste total del proyecto supera los 15.000 € (artículo 2.4)
FUNDACION PARA EL APOYO A MENORES EN OCIO TIEMPO LIBRE CON VALORES EVANGELICOS Y RECURSOS SOCIALES EDUCATIVOS	VINCULARIADO: VOLUNTARIADO VINCULADO, CIUDADANÍA PARTICIPATIVA	Excluida Coste total del proyecto supera los 15.000 € (artículo 2.4)



ENTIDAD SOLICITANTE	DENOMINACIÓN PROYECTO	MOTIVO DESESTIMACIÓN
FUNDACION SANDERS	CLOSE THE GAP	Excluida Coste total del proyecto supera los 15.000 € (artículo 2.4)
FUNDACION TALENTO MCR ACCION SOLIDARIA	VOLUNTARIADO EN HOSPITALES, RESIDENCIAS, PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y OTROS COLECTIVOS EN RIESGO DE EXCLUSION SOCIAL	Excluida Plazo de ejecución de proyecto inferior a un año (artículo 2.4)
ASOCIACION GARAJE	FORMACIÓN EN METODOLOGÍA GARAJE PRO	Excluida Plazo de ejecución de proyecto inferior a un año (artículo 2.4)
FUNDACIÓN AUCAVI (AUTISMO CALIDAD DE VIDA)	CAMINANDO JUNTOS	Excluida Plazo de ejecución de proyecto inferior a un año (artículo 2.4)
ASOCIACIÓN POR LA PAZ Y EL DESARROLLO	EL PODER DEL VOLUNTARIADO: NARRANDO LA INTEGRACIÓN SOCIAL Y LA CONVIVENCIA MULTICULTURAL	Excluida Plazo de ejecución de proyecto inferior a un año (artículo 2.4)
SOCIEDAD SAN VICENTE DE PAUL EN ESPAÑA	VOLUNTARIADO EN CENTRO DE ACOGIDA E INTEGRACIÓN SANTIAGO MASARNAU	Excluida Solicitud fuera de plazo (artículo 6.2)
FEDERACION INJUCAM PARA LA PROMOCION DE LA INFANCIA Y LA JUVENTUD	ENTORNOS PROTECTORES; GESTIÓN Y MEDIACIÓN DE IMPACTO SOCIAL	Renuncia
APOSTOLICAS DEL CORAZÓN DE JESÚS COMUNIDAD DE OBRAS SOCIALES	LA ESCUELA DEL VOLUNTARIADO PARA PERSONAS SIN HOGAR Y JÓVENES	Renuncia

FUENTE: Departamento de Voluntariado



BLOQUE XI. FOMENTO DEL ENVEJECIMIENTO ACTIVO Y PARTICIPATIVO

[ÍNDICE](#)



BLOQUE XI. FOMENTO DEL ENVEJIMIENTO ACTIVO Y PARTICIPATIVO.

11.1. [PARTICIPACIÓN Y MUCHO MÁS](#)

- 11.1.1. [Plan de Acción "Madrid, Ciudad amigable con las personas mayores"](#)
- 11.1.2. [Consejo Sectorial de Personas Mayores de la Ciudad de Madrid](#)
- 11.1.3. [Opinión y calidad](#)
- 11.1.4. [Actuaciones realizadas dentro del Programa de Calidad](#)
- 11.1.5. [Valoración de los servicios de apoyo para permanencia en domicilio](#)
- 11.1.6. [Centros Municipales de Mayores. Servicios integrados en ellos](#)
- 11.1.7. [Tarjetas madridmayor.es](#)
- 11.1.8. [Programa de beneficios sociales](#)
- 11.1.9. [Espacios-Aulas informáticas](#)
- 11.1.10. [Podología en centros municipales de mayores](#)
- 11.1.11. [Convenios de colaboración en relación con nuevas tecnologías](#)

11.2. [EJERCICIO COMO EXPONENTE O ACTIVIDAD SOCIAL Y SALUDABLE](#)

- 11.2.1. [Programa de ejercicio físico al aire libre "Moverse es cuidarse"](#)
- 11.2.2. [Observatorio de plazas de actividad física](#)
- 11.2.3. [Servicio de Fisioterapia Preventiva](#)

11.3. [VIVIENDA Y CONVIVENCIA](#)

- 11.3.1. [Apartamentos Municipales para Mayores](#)
- 11.3.2. [Programa de convivencia intergeneracional "CONVIVE"](#)

11.4. [PREVENCIÓN DE LA SOLEDAD](#)

- 11.4.1. [Programa de acompañamiento a la integración social de personas mayores que se sienten solas](#)
- 11.4.2. [Convenio Madrid-Salud](#)

11.5. [SENSIBILIZACIÓN](#)

11.6. [FORMACIÓN](#)

- 11.6.1. [Instituto de Formación y Estudios del Gobierno Local](#)
- 11.6.2. [Formación en colaboración con Otras Áreas y Organismos](#)
- 11.6.3. [Jornadas Técnicas Anuales de la Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad no deseada](#)
- 11.6.4. [Participación en otras Jornadas y Congresos](#)

BLOQUE XI: FOMENTO DEL ENVEJIMIENTO ACTIVO Y PARTICIPATIVO

La Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad no deseada (DGM y PSND) de la ciudad de Madrid tiene como misión contribuir al bienestar de las personas mayores, a su autonomía y a su integración social, mejorando su calidad de vida. Abarca desde las más autónomas hasta las más vulnerables o con necesidad de cuidados que deberán recibir especial atención. Su visión es el deseo de ser una organización de referencia, para las personas mayores, los profesionales y la ciudadanía en general.

Se han establecido dos objetivos básicos:

- Impulsar y promover que todas las áreas municipales consideren las personas mayores como parte activa y fundamental de la ciudadanía, evitando la segregación y teniendo en cuenta sus opiniones y necesidades siguiendo las directrices de la red mundial de ciudades amigables con los mayores.
- Mantener y ampliar programas y servicios, así como una red de centros municipales de mayores, junto a los existentes de otras áreas como centros culturales, deportivos o de promoción de la salud. Estas iniciativas favorecen la promoción del envejecimiento activo a través de prácticas como el ejercicio o el aprendizaje a lo largo de toda la vida.

Como toda clasificación, la división propuesta en dos bloques temáticos de personas mayores es arbitraria, ya que todas ellas pueden envejecer activamente. No obstante, por razones de comprensión, las personas mayores vulnerables o dependientes tienen un apartado específico.

A continuación, exponemos algunos datos de los servicios que se recogen en este bloque de *Fomento del envejecimiento activo y participativo*.

SERVICIO	PERSONAS ATENDIDAS	VALORACIÓN (sobre 10)
Centros Municipales de Mayores	364.275	8,26
Moverse es cuidarse	3.961	9,05
Fisioterapia Preventiva	2.012	9,15
Apartamentos de Mayores	107	8,91
Acompañamiento personas mayores (individual)	2.883	8,25
Acompañamiento personas mayores (grupal)	2.047	8,9

11.1. Participación y mucho más.

La participación de las personas mayores en la vida de la ciudad es fundamental para construir comunidades inclusivas y sostenibles. Mediante ella, se consigue la integración de estas personas en la vida urbana y el aprovechamiento de sus conocimientos, experiencia, voluntariado, apoyo emocional, participación cívica y activismo que contribuyen al bienestar de todos los ciudadanos. Es crucial reconocer y valorar el papel vital que desempeñan las personas mayores en nuestra sociedad, y fomentar su participación plena y activa en todos los aspectos de la vida urbana.

11.1.1. Plan de Acción “Madrid, Ciudad amigable con las personas mayores”

Madrid, Ciudad Amigable con las Personas Mayores, es un proyecto que se basa en la premisa de que una ciudad amigable es aquella que facilita que la ciudadanía envejezca de forma activa proyectando sus estructuras y servicios para que todas las personas, disfruten de buena salud y vivan con seguridad participando activamente en todos los ámbitos de la vida social.

Tras su adhesión a la Red de Ciudades Amigables de la Organización Mundial de la Salud en el año 2014, Madrid inició los trabajos previos de diagnóstico y un primer plan para el periodo 2017-2019.

Tras este primer Plan y evaluados sus progresos, se acordó dar continuidad al proyecto de la mano del nuevo [Plan “Madrid, Amigable con las Personas Mayores 2021-2023”](#).

Las acciones y actuaciones contempladas en este nuevo Plan toman como punto referencia las ocho áreas del entorno urbano y social que la Organización Mundial de la Salud (OMS) identifica como claves para la salud y la calidad de vida de las personas (espacios al aire libre y edificios; transporte; vivienda; respeto e inclusión social; participación social; comunicación e información; participación cívica y empleo), y se estructuran en tres grandes ámbitos estratégicos:

AE I- Entorno Cívico y social: una ciudad para todas las generaciones.

AE II- Prevención y atención integral: una ciudad que responde a las necesidades de la población mayor.

AE III- Entorno urbanos amigable: una ciudad que se adapta a todas las personas.

Alrededor de estos los ejes que conforman el plan, se articulan las acciones de todas las áreas municipales que, a través de las más de 40 direcciones generales o gerencias y una dotación presupuestaria de 906.924.380,99 euros, configuran un auténtico plan de ciudad.

En la siguiente tabla se muestran los datos obtenidos en el seguimiento del Plan desde su inicio en 2021 a la finalización del plan.

ACTUACIONES /ÁMBITO ESTRATÉGICO	AE I: 95	AE II: 101	AE III: 42	TOTAL 238
Realizadas	82 (86%)	97 (96%)	40 (95%)	TOTAL 219 (92%)

Tabla 1.1.1. Seguimiento del Plan 2021-2023.

La Comisión Interáreas, órgano colegiado en el que están representadas todas las Áreas de Gobierno Municipales y el Consejo Sectorial de Personas Mayores de la Ciudad de Madrid, se reunió en febrero de 2023 con el fin de realizar un seguimiento del Plan y actualmente está pendiente su renovación tras el cambio de Gobierno Municipal.

La Comisión Técnica Extendida se reunió en mayo y noviembre para el seguimiento de las acciones y actuaciones del Plan.

Además, durante los meses de abril y mayo se mantuvieron ocho reuniones de trabajo, por áreas, con los miembros de la Comisión Técnica Extendida implicados en cada una de ellas, áreas establecidas, para estudiar de manera más concreta las acciones y actuaciones que más dificultades estaban teniendo para su ejecución y ver entre todos la mejor manera de impulsarlas. Aun así, existen actuaciones que no han podido ser realizadas por las particularidades de las mismas y por su anticipada proyección en el momento de la elaboración del plan.

11.1.2. Consejo Sectorial de Personas Mayores de la Ciudad de Madrid

En aplicación de la previsión contenida en el artículo 8.5 del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo Sectorial de Personas Mayores para la Ciudad de Madrid, el Consejo Sectorial constituido en el mandato 2019-2023, cesó automáticamente con el cese del gobierno del Ayuntamiento de Madrid tras las elecciones de mayo de 2023.

Una vez conformado el nuevo gobierno, se procedió, en sesión plenaria de 29 de noviembre de 2023 a la constitución del nuevo Consejo. En dicha sesión se presentaron candidaturas a la Vicepresidencia y a la Comisión Permanente, siendo elegido vocal para ocupar la Vicepresidencia el titular de la Asociación Provincial de Mayores y Pensionistas de Madrid (UDP). Los miembros de la Comisión Permanente fueron elegidos entre los representantes de las entidades ciudadanas de personas mayores, recayendo la elección en la Federación de Pensionistas y Jubilados de Comisiones Obreras de Madrid y en la Federación Regional de Asociaciones Vecinales de Madrid. Asimismo, integran la Comisión Permanente, un representante del Ayuntamiento de Madrid (Dirección General de Accesibilidad) y un representante de órganos de participación (Consejo de las Mujeres de Madrid).

11.1.3. Opinión y calidad

La Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad no deseada cuenta con un servicio de control de [calidad](#) que incluye, además de la valoración de estándares o las encuestas, una parte importante de evaluación cualitativa, grupos de mejora y comparativas de servicios.

Para los estudios sobre calidad de los servicios prestados se cuenta con la empresa MORE THAN RESEARCH, S.L (MERKASTAR hasta el mes de mayo de 2023), adjudicataria del contrato "Control de calidad de servicios para personas mayores del Ayuntamiento de Madrid". Estos estudios nos permiten medir satisfacción, detectar necesidades e incorporar la opinión de la ciudadanía.

Su presupuesto es de 145.544,86 euros anuales.

Durante 2023, además de realizar visitas a entidades y encuestas telefónicas, se han llevado a cabo 8 grupos de discusión: 4 de ellos con personas usuarias y cuidadoras de usuarios/as del Servio de Ayuda a Domicilio para conocer sus necesidades y demandas con relación al servicio de SAD, expectativas y anhelos y también detectar posibles mejoras; 2 grupos con personas mayores para conocer su percepción sobre la soledad y su valoración del programa de abordaje específico de la soledad y otros 2 grupos con cuidadores de personas mayores para valorar la página web puesta a su disposición y buscar mejoras en la misma.

Además, se han llevado a cabo 3 grupos de mejora sobre el Servicio de Ayuda a Domicilio: uno con auxiliares de atención domiciliaria, otro con coordinadores/as del servicio y otro con personal técnico municipal con el fin de poder escuchar sus necesidades y demandas con relación al servicio de SAD y detectar posibles mejoras.

También se han elaborado cinco informes adicionales a los de satisfacción con los servicios en los que se han analizado las diferencias en cuanto a la satisfacción según el sexo en los servicios de CD, SAD, TA, Comidas a Domicilio y Productos de Apoyo, y han presentado una comunicación oral en las Jornadas Técnicas Anuales de la DGMYPNSD: "Una aproximación a la AICP desde los servicios municipales para personas mayores desde la perspectiva de la calidad". Además, se han realizado estudios comparativos de los datos más destacables de cobertura, características del servicio, satisfacción, o compromisos, con al menos otras dos ciudades de los servicios de CMM, SAD, Fisioterapia Preventiva, Productos de Apoyo y Respirio Familiar.

11.1.4. Actuaciones realizadas dentro del Programa de Calidad

Las actuaciones realizadas dentro del control de calidad y en los diferentes servicios, se aprecian en la tabla siguiente:

Tabla 11.1.4.1 Actuaciones realizadas en el Programa de Calidad

ACTIVIDAD 2023	ENCUESTA SATISFACION	AUDITORIAS VISITAS - JORNADAS	GRUPO DE DISCUSIÓN
SAD - Servicio Ayuda Domicilio	1.216	17	4
TA - Teleasistencia	802	27	
Servicio de comida a domicilio		4	
Mesas de vulnerabilidad distritales	39		
Servicio Respirio familiar	95	6,5	
Cuidadores (Cuidar a quienes cuidan)	638	2,5	
Centros de Día (Municipal y Privados)	800	71	
Centros Municipal Mayores	1.759		
Fisioterapia Preventiva	472	8	
Servicio de lavandería		3,5	
Apartamentos	46	1	
Ejercicio aire libre	500	1+1 sesión Mystery	
Residencias	65	4,5	
Soledad	466	0,5	2
Talleres soledad	382		
Web personas cuidadoras			2
Atención psicológica a personas mayores vulnerables de maltrato y/o aislamiento		1	
REALIZADO 2023	7280	148,5	8

Dentro del programa de calidad se hace también la evaluación de las [cuatro cartas de servicios](#) existentes en relación con las personas mayores: Servicio de Ayuda a Domicilio, Telesistencia, Centros de Día y Centros Municipales de Mayores.

La certificación de nuestras cuatro Cartas de Servicios (Carta de Servicios de Telesistencia Domiciliaria, aprobada en julio de 2008, la Carta de Servicios del Servicio de Ayuda a Domicilio, aprobada abril de 2011, la Carta de Servicios de Centros de Día, aprobada en abril de 2010, y la Carta de Servicios de Centros Municipales de Mayores, aprobada en marzo de 2013) requiere una recopilación exhaustiva de aquellos indicadores de las cartas que tienen que ver con la estructura y organización de los mismos, con el objetivo de realizar un seguimiento del cumplimiento de los compromisos adquiridos y de aplicar medidas correctivas.

La DGMYPNSD, lleva a el seguimiento y evaluación de estas cuatro Cartas, asegurando la recopilación sistemática de los datos referidos a los indicadores en ellas recogidos (incluyendo los datos de encuestas de satisfacción de los servicios objeto de la Carta) y su análisis periódico. [Fomento de la participación de las personas mayores en la evaluación de los servicios dirigidos a ellos.](#)

Las cuatro Cartas de Servicios han sido auditadas este año por la entidad Bureau Veritas manteniéndose la certificación de estas de acorde a los requisitos de la norma: NORMA UNE 93200:2008

La opinión de las personas mayores y su experiencia directa como persona usuaria aportan un caudal de información muy interesante, que impulsa su participación y reflexión, de manera que pueden convertirse en detractores o auténticos embajadores al difundir lo que consideran recomendable.

11.1.5. Valoración de los servicios de apoyo para permanencia en domicilio

Tabla 11.1.5.1. Valoración de los servicios de apoyo para permanencia en domicilio

Valoración global y grado de recomendación de los 3 grandes servicios de apoyo a la permanencia en el domicilio											
Servicio	Opinión general										
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
TA		8,95	8,7	9,4	9,37	9,25	9,6	9,45	9,35	9,23	9,3
CD	8,0		9,04	8,7	8,81	8,58	8,8		8,84	8,78	8,68
SAD	7,47		8,2	8,07	8,44	8,31	8,5	8,27	8,45	8,43	8,2
Servicio	Grado de recomendación										
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
TA		96,2 %	96,8 %	99,1 %	97,5 %	97,4 %	96%	97,8 %	96,9 %	98,5 %	96,6 %
CD	97,7%		97,2 %	97,7 %	96,4 %	97,5 %	96,2 %		97,8 %	97,9 %	98,4 %
SAD	97,2%		95,5 %	96,4 %	95,3 %	93,1 %	93,9 %	96,6 %	96,8 %	96,4 %	95,6 %

Es importante saber los beneficios obtenidos por las personas usuarias. Podemos señalar como dos pilares básicos: seguridad y compañía.

Seguridad y compañía

Tabla 11.1.5.2. Seguridad

Beneficios obtenidos	Seguridad									
	2013	2014	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
TA		8,66	8,20		8,86			9,14	9,22	9,16
CD	7,85		8,94	8,62	7,86			8,16	8,02	7,97
SAD	6,98		7,90	7,97	8,10	8	7,79	8,34	8,15	7,45

Tabla 11.1.5.3. Compañía

Beneficios obtenidos	Compañía									
	2013	2014	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
TA		7,59	6,79		8,53			8,54	8,70	8,57
CD	7,92		8,97	8,70		8,3		08,40	8,20	8,08
SAD	6,85		7,65	7,56	7,76	7,8	7,66	8,28	7,96	7,27

Durante 2009-2023 se han realizado 72.335 encuestas a personas usuarias mayores y sus familias, que han aportado 22.773 sugerencias. Este sistema es una manera cercana de pulsar la realidad percibida por las personas usuarias de nuestros servicios.

La mera observación del número de sugerencias nos da una valiosa información de la adecuación del servicio a las necesidades o expectativas, aunque la comparación entre ellos no parece una buena idea, dada su diferente complejidad.

11.1.6. Centros Municipales de Mayores. Servicios integrados en ellos.

Los Centros Municipales de Mayores (en adelante CMM) son equipamientos de servicios sociales, creados y sostenidos por el Ayuntamiento de Madrid, dependientes de las Juntas Municipales de Distrito, dirigidos a estimular y promover todo tipo de actividades socio-culturales, ocupacionales, artísticas y recreativas, fomentando la convivencia y la participación de las personas mayores.

Programa. Recursos y/o Actuación	Centros Municipales de Mayores
Población a la que se dirige:	Personas mayores empadronadas en el Municipio de Madrid, que tengan calidad de socios de este recurso, cuyos requisitos de edad son los siguientes: - Mayor de 65 años. - Pensionista mayor de 60 años. - Cónyuges o parejas de hecho de los grupos anteriores
Objetivo	Promover la convivencia de los mayores, propiciando la participación y la integración social a través de actividades socioculturales, ocupacionales, artísticas y recreativas desarrolladas en el centro, así como mediante diferentes servicios con los que cuentan estos equipamientos.
N.º personas usuarias en 2023 (personas únicas)	364.275
N.º centros	91
Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género)	100% de las personas demandantes del servicio que cumplen el perfil, de las cuales 230.822 son mujeres y 133.453 son hombres
Recurso web	www.madrid.es
Principales indicadores de procesos (1 o 2)	nº centros: 91 centros nº mujeres usuarias: 230.822
Principales indicadores de resultados (1 o 2)	Grado de satisfacción con las actividades manuales, culturales, artísticas y de mantenimiento físico: muy alto (91,8%). Grado de satisfacción con el equipamiento y confortabilidad de las instalaciones: muy alto (82,6%).

Tabla 11.1.6.1. Actividades y servicios en los centros municipales de mayores

Distritos:	Centro	Arganzuela	Retiro	Salamanca	Chamartín	Tetuán	Chamberí	Fuencarral	Moncloa	Latina	Carabanchel	Usera	Pte. Vallecas	Moratalaz	Ciudad	Hortaleza	Villaverde	Villa	Vicalvaro	S. Blas	Barajas	TOTAL
Centros	4	2	3	2	3	3	2	6	4	5	5	7	7	3	8	7	8	2	2	5	3	91
Servicios de los que Disponen																						
Podología	4	1	3	0	3	3	2	5	4	5	5	7	2	3	5	5	7	2	2	5	1	74
Peluquería	3	2	2	0	3	2	2	5	4	5	5	7	7	3	8	6	2	2	2	4	1	75
Comedor	4	2	2	1	2	3	1	5	4	4	5	7	5	3	7	1	8	2	2	2	1	71
Cafetería	4	1	2	0	3	3	2	6	4	5	5	7	7	3	7	7	8	2	2	3	2	83
Gimnasio	3	2	2	1	2	2	1	5	3	5	5	7	4	3	2	5	8	2	2	3	2	69
Salón actos	3	2	1	0	0	2	1	1	4	0	0	1	1	1	2	4	3	0	1	3	1	31
Biblioteca	4	1	1	1	2	2	2	4	4	3	5	6	6	3	4	2	6	0	2	4	2	64
Aula de Informática	4	2	4	2	3	3	2	6	6	5	5	7	7	3	6	6	8	2	4	5	3	93

11.1.7. Tarjetas madridmayor.es

La *tarjeta madridmayor* tiene como finalidad acreditar a la persona titular como socia de su CMM de referencia y facilitar el acceso a una serie de servicios y bienes, en condiciones ventajosas respecto al resto de la población. Es lo que se conoce como el Programa de Beneficios Sociales. El número de personas socias en 2023, titulares de la tarjeta *madridmayor.es* es de 364.275. Se produce un incremento de 23.670 personas socias nuevas, respecto al año 2022.

Tabla 11.1.7.1 Personas socias titulares de la tarjeta por distrito y CMM

Distrito	Hombres	Mujeres	Totales
CENTRO	3.131	6.135	9.266
ARGANZUELA	6.375	11.133	17.508
RETIRO	6.018	11.326	17.344
SALAMANCA	3.671	8.338	12.009
CHAMARTIN	4.267	8.784	13.051
TETUAN	4.940	9.429	14.369
CHAMBERI	4.039	9.061	13.100
FUENCARRAL-EL PARDO	11.682	18.935	30.617
MONCLOA-ARAVACA	4.913	9.051	13.964
LATINA	10.049	16.096	26.145
CARABANCHEL	9.578	15.887	25.465
USERA	5.337	9.378	14.715
PUENTE DE VALLECAS	11.048	17.867	28.915
MORATALAZ	6.200	10.600	16.800
CIUDAD LINEAL	10.870	19.254	30.124
HORTALEZA	7.855	12.681	20.536
VILLAVERDE	6.966	11.031	17.997
VILLA DE VALLECAS	4.445	6.553	10.998
VICALVARO	3.528	5.186	8.714
SAN BLAS	6.210	10.575	16.785
BARAJAS	2.331	3.522	5.853
TOTALES	133.453	230.822	364.275

11.1.8. Programa de beneficios sociales

A través de esta iniciativa las personas mayores que dispongan de la tarjeta madridmayor.es podrán disfrutar de las ventajas y beneficios que los comercios, establecimientos y entidades colaboradoras pongan a su disposición.

Durante el año 2023 se ha realizado un proceso de revisión del antiguo programa de beneficios sociales, pasándose a denominar "Programa Madrid Senior. En el año 2023, se han firmado dos acuerdos nuevos, contando con un total de 172 acuerdos.

Red de establecimientos amigables, unidos a la tarjeta madridmayor (*Madrid Senior*), constituyen un claro ejemplo de sensibilización sobre la amigabilidad de la ciudad y el cuidado de las personas más vulnerables, entre ellas las que sufren soledad



11.1.9. Espacios-Aulas informáticas

Actualmente hay 93 aulas en 88 CMM. En cuatro CMM (Manzanares, Dehesa de la Villa, El Almendro y Vicálvaro) existen dos aulas de informática.

11.1.10. Podología en centros municipales de mayores

En 2023, hubo un cambio en la gestión del servicio de podología, debido a la finalización del contrato el 15 de enero de 2023. Desde el 16 de enero de 2023 hasta el 30 de abril de 2023, el servicio fue prestado a través de un contrato menor con las dos empresas que venían gestionando el mismo. A partir del 1 de mayo de 2023, entró en vigor el nuevo pliego de prescripciones técnicas que habrá de regir el contrato mixto de servicios que conllevan prestaciones directas a la ciudadanía y de suministros denominado: "Atención podológica integral a personas mayores socias de los centros municipales de mayores, con mantenimiento, reparación y sustitución de elementos que lo requieran en los gabinetes de podología de los centros municipales de mayores", a adjudicar por procedimiento abierto. (2 lotes)

A partir de esa fecha, hubo una empresa que resultó adjudicataria de ambos lotes, ASISPA S.L., encargándose de la gestión de los gabinetes de podología de los CMM, llevando a cabo los siguientes servicios:

- Atención podológica a las personas usuarias.
- Gestión de citas.
- Mantenimiento correctivo y reparación del equipamiento y material existente en los gabinetes.
- Sustitución, en su caso, del material de podología que lo requiera.

Servicio de podología	
ATENCIÓNES PRESTADAS	74.444
PRECIO DEL SERVICIO	9,03 €

En el año 2023 se ha prestado el servicio de podología en **20 distritos** y en **73 CMM**.

11.1.11. Convenios de colaboración en relación con nuevas tecnologías

Taller para el manejo de móviles “SECOT”

La Asociación Seniors Españoles para la Cooperación Técnica (SECOT) ha colaborado un año más en la impartición de talleres sobre el uso de los smartphones y aplicaciones dirigidas a personas mayores. Estas formaciones están destinadas a disminuir la brecha digital de las personas mayores con el objeto de facilitar el manejo de los teléfonos móviles modernos a aquellos mayores que dispusieran de uno, de modo que pudieran sacarle partido para la vida diaria.

La duración de estos talleres es de 4 horas, distribuida en dos sesiones de 2 horas cada una.

La formación se realizó desde enero hasta junio y en ella participaron 39 CMMs de 17 distritos y se realizaron un **total de 80 sesiones**.

Talleres para la formación en TIC para mayores “EMANCIPATICS”

El Ayuntamiento de Madrid y la Asociación “Internet de las personas EMANCIPATICS”, pusieron en marcha unos talleres formativos cuyo objetivo principal, era que las personas mayores que participaran adquirieran la comprensión y manejo de su dispositivo móvil, del acceso a internet, así como, de gestión de la información en TIC.

La duración de estos talleres fue de 3 horas, impartidas en la misma sesión formativa.

La formación se inició a finales de febrero, hasta mayo en ella participaron 19 CMMs de 13 distritos y se realizaron un **total de 27 sesiones**.

Talleres prevención del cuerpo de bomberos

Desde el cuerpo de bomberos se realiza el proyecto de Taller de Prevención del cuerpo de bomberos realizado por su Grupo Pedagógico. Se imparte en sesiones teóricas y prácticas, siendo el objetivo dar a conocer los procedimientos de actuación y los medios de los que dispone el Cuerpo de bomberos en las intervenciones que realizan, así como educar a las personas mayores en la prevención de riesgos en el hogar y en otros ámbitos de la vida cotidiana, y en la autoprotección cuando se den situaciones de emergencia.

El programa se realiza en cursos “escolares” de octubre a junio, por lo que durante el 2023 se han realizado desde enero a mayo, parando por el periodo estival y retomándose en octubre, hasta diciembre. El programa está proyectado hasta junio de 2024.

Durante las sesiones desarrolladas en 2023, han participado 1.423 personas (303 hombres y 1.120 mujeres).

XXXII Concurso de Belenes de los Centros Municipales de Mayores

Con el objeto de contribuir a mantener las tradiciones orientadas a conmemorar las fiestas navideñas y fomentar la actividad artística de los mayores se convoca el XXXII Concurso de Belenes de CMM en el Ayuntamiento de Madrid. Resultaron ganadores en 2023:



Primer premio: CMM Infante Don Juan (Distrito de Moncloa-Aravaca).

Segundo premio: CMM La Remonta (Distrito de Tetuán).

Tercer premio: CMM Daroca (Distrito Vicálvaro).

Menciones especiales: CMM San Vicente de Paúl (distrito Carabanchel), CMM San Francisco (distrito Centro) y CMM Dehesa de la Villa (distrito Moncloa-Aravaca).

Concurso de belenes en centros municipales de mayores	
Distritos participantes	17
Centros Municipales de Mayores	25
Belenes seleccionados por las Juntas Municipales de Distrito	25
CMM ganadores del Concurso	3
Menciones especiales	3

IX Certamen de Teatro “Mayores a Escena” de los Centros Municipales de Mayores

En el marco de la promoción de un envejecimiento saludable entre las personas mayores, el Ayuntamiento de Madrid pone en marcha acciones dirigidas al impulso de las artes escénicas, de este modo, en el año 2012 surge el Certamen de Teatro Mayores a Escena. De los 20 CMM y asociaciones participantes resultaron ganadores en 2023:



Primer premio: “El Reencuentro” (Leñeros, distrito Tetuán).

Segundo premio: “Duelo de poetas” (El Almendro, distrito Vicálvaro).

Tercer premio: “Nos jubilamos” (San Diego distrito Puente de Vallecas).

Menciones especiales:

- Por la creatividad y promover la inclusión de la diversidad: “Un viaje con ilusión”. (La Vaguada, distrito Fuencarral-El Pardo).
- Por la escenografía y uso de medios audiovisuales: “La casa de Bernarda Alba”. (San Vicente de Paúl, distrito Carabanchel).
- Por promover la igualdad entre hombres y mujeres: “Casa de muñecas. Acto tercero” (La Guindalera, distrito Salamanca).
- Por la originalidad y adecuación del vestuario a la época histórica de la obra: “La injusta hora de la justicia” (Infante Don Juan, distrito Moncloa-Aravaca).

Participantes certamen de teatro “Mayores a escena”	
Distritos participantes	15
Centros Municipales de Mayores/ Grupos participantes	19
Grupos invitados	2
Obras representadas	21
Actrices y actores	257
Grupos ganadores del Concurso	3
Menciones especiales	4

11.2. Ejercicio como exponente de actividad social y saludable

No hay duda de que el ejercicio es uno de los pilares básicos para envejecer bien. A sus bondades sobre el ámbito físico, se unen beneficios en el plano psicológico y social (sobre todo si se trata de una actividad grupal).

Conscientes de esto, se promueve el ejercicio en distintos dispositivos municipales, principalmente equipamientos deportivos y centros para personas mayores.

Como complemento a esa actividad, disponemos del programa de ejercicio al aire libre y la fisioterapia preventiva (esta última dirigida a colectivos con ciertas limitaciones funcionales).

11.2.1. Programa de ejercicio físico al aire libre “Moverse es cuidarse”

El programa va dirigido a población mayor de 60 años, prioritariamente con escasos hábitos en la práctica de ejercicio o con vida sedentaria, pero también para aquellos que ya están realizando otra actividad física. Tiene una periodicidad semanal de una hora y siempre está dirigido por personal cualificado.

Como objetivo final sería hacer del ejercicio un hábito de vida en la población mayor y, entre otros, y el fomento de las relaciones personales.

La entidad PROACTIVA FORMACIÓN S.L. es desde el 1 de febrero 2023 la adjudicataria del contrato con vigencia hasta el 31 de enero de 2025.

Programa, Recurso y/o actuación	"Moverse es cuidarse Programa de ejercicio físico al aire libre		
Población a la que se dirige:	Personas mayores de 60 años sin contraindicación para realizar ejercicio físico.		
Objetivo	Programa destinado a favorecer el envejecimiento activo a través de la práctica de ejercicio físico, mejorando el bienestar personal y social de las personas mayores.		
Número de personas usuarias	3.961		
Tasa de cobertura	La tasa de cobertura es del 100% de la demanda. Actualmente no existe lista de espera.		
Presupuesto en 2023	43.316,82 euros	100% ejecutado	Se realiza una ampliación del presupuesto para poder cubrir la demanda.
Recurso web	madrid.es/mayores – Ejercicio al aire libre	Facebook madridmayores	Instagram madridmayores
Indicadores de proceso	Grupos 67 Sesiones 2195 anuales Asistencias 53.034 anuales		
Indicadores de resultados	Satisfacción global 9.05 sobre 10* Mejora en las relaciones sociales 9 sobre 10*		

*Datos procedentes de la encuesta realizada por la entidad prestadora del servicio.

Se han realizado 20 encuentros intergeneracionales con mayores y escolares, distribuidos en diversos distritos de la capital. Han asistido un total de 1.154 personas (576 personas mayores, (un 49,91%) de las cuales 500 fueron mujeres (86,8 %) y 76 hombres (13,20%), y 578 escolares, (un 50,08%), siendo 303 niñas (52,42%) y 275 niños (47,58 %). El primer encuentro se realizó el día 28 de abril de 2023, con motivo del Día de la Solidaridad Intergeneracional, que se celebra el 29 de abril 2023. Tuvo lugar en el Cerro del tío Pío, en Puente de Vallecas. Acudieron 40 personas mayores (34 mujeres y 6 hombres) y 22 escolares (14 niñas y 8 niños).



Al finalizar el curso se realizó un encuentro de ejercicio al aire libre en el Parque del Buen Retiro, en el que se invitó a asistir a todas las personas mayores participantes en el programa de los distintos distritos de Madrid. Acudieron 500 personas (465 mujeres y 35 hombres).

El 3 de octubre de 2023 se realizó un acto de sensibilización con motivo de la conmemoración del Día Internacional de las Personas Mayores en la explanada negra de Madrid Río. Acudieron alrededor de 200 participantes.

11.2.2. Observatorio de plazas de actividad física.

Se lleva un registro de plazas ofertadas tanto en centros deportivos como en centros de mayores, en ambos casos, específicas para personas mayores. En lo correspondiente al año 2023 se cuenta en los centros municipales de mayores con

un total de 44.922 plazas en diferentes modalidades de actividad física; el número de plazas ha aumentado con respecto al año 2022.

Las plazas ofertadas para personas mayores en las instalaciones deportivas municipales son 26.383 entre plazas de actividad física y actividad acuática (datos cedidos por la Dirección General de Deporte). Si esta cifra la sumamos a la cifra anterior de los centros municipales de mayores, nos da una cifra global de 71.305 plazas municipales para mayores y una ratio de 10,6 plazas por cada cien personas mayores en nuestro municipio.

11.2.3. Servicio de Fisioterapia Preventiva.

Programa, Recursos y/o Actuación		Servicio Fisioterapia Preventiva	
Población a la que se dirige:		Personas mayores de 65 años	
Objetivos:		Mejorar la capacidad funcional de la persona mayor, evitando el deterioro progresivo, mediante actividades de fisioterapia grupal preventiva y de mantenimiento.	
N.º personas usuarias en 2023		2.012	
N.º centros		31	
Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género)		100% de las personas demandantes del servicio que cumplen el perfil	
Presupuesto en 2023	34.031.517,96 euros*	% ejecutado	67,75 % ejecutado
Recurso web	www.madrid.es		
Principales indicadores de procesos (1 o 2)	N.º personas usuarias de alta en el servicio en 2023: 1.623 personas N.º mujeres usuarias de alta en el servicio en 2023: 1.391 mujeres		
Principales indicadores de resultados (1 o 2)	Grado de satisfacción global con el servicio: muy alto (91,5%)		

*Se trata del contrato Equipamientos y servicios municipales de atención a personas mayores que incorporen productos de comercio justo. Exp.300/2017/01252. Engloba: centros de día, residencias, apartamento, respiro familiar y fisioterapia preventiva.

Esta actividad tiene como finalidad mejorar la capacidad personal de las personas mayores evitando y/o retrasando el deterioro progresivo, mediante actividades de fisioterapia grupal de mantenimiento.

La atención se realiza en los CMM, en grupos configurados entre 10 y 15 personas y el personal técnico que realiza esta actividad es un o una fisioterapeuta.

Servicio de fisioterapia preventiva	
Indicadores 2023	Datos
Centros donde se desarrolla	31
Distritos	16
Personas usuarias atendidas	2012
Altas	648
Bajas	342

11.3. Vivienda y convivencia

Como alternativas habitacionales para las personas mayores, merece la pena destacar las siguientes:

11.3.1. Apartamentos Municipales para Mayores

Programa, Recursos y/o Actuación		Apartamentos Municipales para Mayores	
Población a la que se dirige:		Personas mayores de 65 años	
Objetivo		Facilitar alojamiento a personas mayores que carezcan de vivienda propia y/o presenten problemas de convivencia	
N.º personas usuarias en 2023 (personas únicas)		107	
N.º Centros		2	
Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género)		0,014% de cobertura (nº de plazas de apartamentos disponibles por cada 100 habitantes)	
Plazas ofertadas en 2023		100	
Presupuesto en 2023	34.031.517,96 euros *	% ejecutado	67,75%
Recurso web	www.madrid.es		
Principales indicadores de procesos (1 o 2)		nº centros: 2 centros nº mujeres usuarias atendidas en diciembre de 2023: 55 mujeres	
Principales indicadores de resultados (1 o 2)		Grado de satisfacción (valoración global del servicio): muy alto (89,1%).	

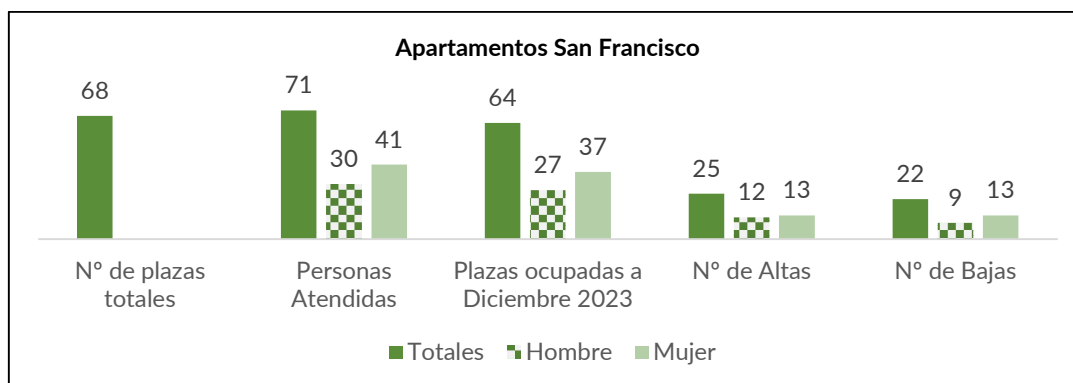
*Se trata del contrato Equipamientos y servicios municipales de atención a personas mayores que incorporen productos de comercio justo. Exp.300/2017/01252. Engloba: centros de día, residencias, apartamento, respiro familiar y fisioterapia preventiva.

Los apartamentos para personas mayores son un equipamiento de servicios sociales de carácter residencial destinado a personas válidas, que carecen de vivienda y de los recursos necesarios tanto económicos como familiares y sociales para acceder a ella. El Ayuntamiento de Madrid cuenta con:

- Apartamentos “San Francisco”: 41 apartamentos para personas mayores con capacidad para 68 personas. Distrito Centro.
- Apartamentos “Retiro”: 25 apartamentos para personas mayores con capacidad para 32 plazas. Distrito Retiro.

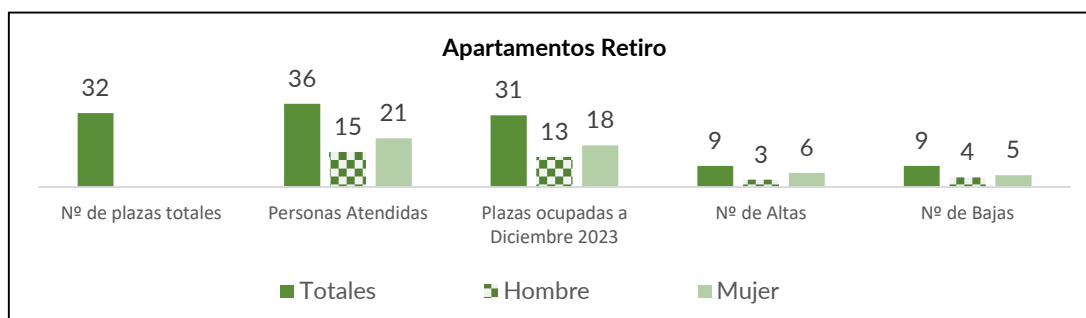
Datos de ocupación de los apartamentos San Francisco

Apartamentos San Francisco	Totales	Hombre	Mujer
Plazas totales	68		
Personas Atendidas	71	30	41
Plazas ocupadas a diciembre 2023	64	27	37
Altas	25	12	13
Bajas	22	9	13



Datos de ocupación de los Apartamentos Retiro

Apartamentos Retiro	Totales	Hombre	Mujer
Plazas totales	32		
Personas Atendidas	36	15	21
Plazas ocupadas a diciembre 2023	32	14	18
Altas	9	3	6
Bajas	9	4	5



11.3.2. Programa de convivencia intergeneracional “CONVIVE”

Es un programa de solidaridad intergeneracional e intercambio de experiencias cuyo objetivo principal es potenciar las relaciones entre personas mayores de 65 años o más, y jóvenes estudiantes universitarios en un clima de convivencia. Se pretende con ello que puedan compartir no solo la vivienda, sino muchos más aspectos: conocimientos, experiencias o emociones, en el seno de una relación de ayuda donde se atenúa el problema de soledad de las personas mayores y se facilita alternativa de alojamiento a los jóvenes universitarios.

Este programa se gestiona en virtud de los convenios de colaboración firmados con la entidad Solidarios para el Desarrollo, alcanzándose 67 convivencias en el año 2023.

11.4. Prevención de la soledad

Son múltiples las acciones encaminadas a paliar los sentimientos de soledad o a proporcionar acompañamiento a quienes viven solos. Muchas de ellas están recogidas aquí, en el bloque de envejecimiento activo, ya que los CMM y otros programas grupales tienen un claro carácter preventivo.

La colaboración de entidades como “Solidarios para el Desarrollo”, “Nadie Solo” y “Grandes Amigos”, es vital para el apoyo a las personas mayores que se sienten solas mediante acompañamiento domiciliario. A ellos hay que añadir los proyectos realizados desde los distritos.

11.4.1. Programa de acompañamiento a la integración social de personas mayores que se sienten solas.

Desde junio de 2021 se lleva a cabo el programa de “Acompañamiento a la integración social de personas mayores que se sienten solas”, que consiste en la prestación de un servicio de valoración y acompañamiento, por un equipo especializado, a personas mayores que sufren soledad no deseada, mediante atención individual domiciliaria y atención grupal de carácter preventivo a través de talleres de soledad.

Intervención individual:

Población a la que se dirige:	Personas mayores de 65 años que sufren soledad no deseada o están en riesgo de padecerla, entre nuevos usuarios de servicios domiciliarios.		
Objetivo	Prestación de un servicio de valoración y acompañamiento, por un equipo especializado, a personas mayores que sufren soledad no deseada, mediante atención individual domiciliaria. Tiene como finalidad realizar un contacto y enganche, informar de los recursos adecuados a su situación y favorecer su aceptación e integración social.		
Número de personas usuarias	2.883 2.011 mujeres (70%) 872 hombres (30%)		
Tasa de cobertura	22% sobre 13.063 personas usuarias derivadas.		
Plazas ofertadas	Se atiende toda la demanda.		
Presupuesto en 2023	402.100,51 euros	ejecutado 100%	
Recurso web	madrid.es/mayores soledad en las personas mayores	Facebook <i>madridmayores</i>	Instagram <i>madridmayores</i>
Indicadores de procesos	Se han realizado 6.166 visitas		
Indicadores de resultados	Personas con sentimiento de soledad detectadas 1.767(61%) Aceptación de personas voluntarias 131 (4.5%) Personas en situación de riesgo detectadas 33 (1.1%)		

Intervención grupal:

Población a la que se dirige:	Personas mayores de 65 años que sufren soledad no deseada o están en riesgo de padecerla.		
Objetivo	Prestación de un servicio de valoración y acompañamiento, por un equipo especializado, a personas mayores que sufren soledad no deseada, mediante atención grupal de carácter preventivo destinadas hacer prevención universal, selectiva e indicada.		
Número de personas usuarias	2.047 1.747 mujeres (85%) 300 hombres (15%)		
Tasa de cobertura	La tasa de cobertura es del 100% de la demanda. Actualmente no existe lista de espera.		
Plazas ofertadas	3.600		
Presupuesto en 2023	402.100,52 euros	ejecutado 100%	
Recurso web	madrid.es/mayores soledad en las personas mayores	Facebook madridmayores	Instagram madridmayores
Indicadores de procesos	1.549 sesiones 35 centros en 20 distritos municipales 11.862 asistencias 2.047 participantes		
Indicadores de resultados	Satisfacción global de las personas usuarias es de 8,9/10		

La intervención grupal se lleva a cabo mediante talleres que se imparten en febrero-marzo, abril-mayo y octubre-noviembre-diciembre, realizándose en dependencias municipales como CSS, CMM, Centros Culturales y Bibliotecas Municipales.

Los talleres desarrollados en esos periodos han sido sobre “Envejecimiento activo”, “Habilidades sociales”, “Apoyo social” y “Abordaje de la soledad”, cada uno de ellos compuesto de 8 sesiones, donde se desarrolla el contenido adaptado al grupo, con una metodología dinámica, participativa y de cooperación entre las personas participantes. Se han realizado un total de 1.549 sesiones distribuidas en 35 centros de 20 distritos. Tras una valoración, se ha modificado la distribución de las sesiones y en septiembre se han realizado con un formato de continuidad siguiendo un itinerario con las mismas tipologías de sesiones.

A pesar de las intervenciones de este programa, no se debe olvidar que, en ocasiones, más que el hecho de vivir solo, o de sentir soledad, afloran los problemas de la soledad relacional y el aislamiento, algo que se recoge en el apartado correspondiente a las personas mayores que necesitan apoyo o cuidados.

A través de un contrato menor con Telefónica, se ha realizado un proyecto piloto que realiza llamadas de teléfono a un listado facilitado por el Padrón Municipal, con filtros de personas mayores de 75 años que viven solas.

Con este criterio durante los meses de noviembre y diciembre se han realizado 5.000 llamadas para detectar posibles casos de personas que se sientan solas y que quieran acceder a los servicios municipales para paliar la soledad no deseada. De estas llamadas se consigue contactar con 2.937 personas de las que 646 desean recibir llamada de seguimiento por técnicos del Ayuntamiento.

A través del programa municipal “Acompañamiento a la integración social de personas mayores que se sienten solas” durante el mes de diciembre se consigue contactar con el 56% (332) de las que el 67% aceptan valoración a través de vista domiciliaria.



11.4.2. Convenio Madrid-Salud

Se trata de una colaboración en la ejecución de un proyecto de ciudad en relación con la prevención de la soledad no deseada junto al organismo autónomo Madrid salud.

En este convenio se establecen los siguientes objetivos:

- Intercambio de información sobre programas y servicios.
- Difusión sobre programas, servicios o actuaciones de ambas partes que puedan ser de interés, tanto a personas usuarias como a entidades relacionadas, así como a través de los medios de comunicación propios (redes sociales).
- Establecer criterios de coordinación que faciliten y refuercen el abordaje sociosanitario desde un enfoque integral.
- Impulsar acciones conjuntas que, con carácter estable, promuevan programas dirigidos especialmente a las personas y grupos de personas que pueden acumular problemas y/o circunstancias que les hacen especialmente vulnerables.

A través de esta colaboración se realiza un documento explicativo de las actuaciones que se realizan a nivel conjunto en prevención y abordaje de la soledad no deseada desde el Ayuntamiento de Madrid, separando y distribuyendo todas las actuaciones en tres grandes bloques:

- Prevención universal, dirigida a la población general, instituciones y organizaciones. Son espacios de encuentro para informar y sensibilizar para prevenir la soledad no deseada.

- Prevención selectiva (actuaciones de detección, sensibilización, divulgación e investigación), dirigida a personas o grupos con mayor riesgo de sentir soledad.
- Prevención Indicada (Intervención), dirigida a personas o grupos identificados con sentimientos de soledad que generan malestar.



Este documento se ha hecho visible en la web específica de soledad no deseada donde se recogen contenidos, recursos y programas de apoyo para el abordaje de la soledad no deseada tanto para la población general como para la población mayor.

11.5. Sensibilización

El objetivo es integrar el trabajo de atención con el de sensibilización en materias de envejecimiento activo, fragilidad y vulnerabilidad de las personas mayores. El mensaje se dirige a la ciudadanía o a grupos de población específicos como son las personas mayores, cuidadoras o agentes intermedios, poniendo en marcha los medios más oportunos de información.

Estas actividades promueven la sensibilización de la ciudadanía sobre temas que afectan directamente a las personas mayores: actitudes, aptitudes, valores, estilos de vida generadores de salud, recursos que apoyan la permanencia de las personas mayores en su domicilio, y en especial las situaciones de necesidad social, abandono y negligencia. Una de las herramientas es el portal '[Mayores](#)' alojado en www.madrid.es.



A través del portal 'Mayores' en www.madrid.es acercamos las nuevas tecnologías a la ciudadanía prestando mucha atención en la accesibilidad de la página. Conseguimos ser una herramienta de comunicación entre las personas mayores y el Ayuntamiento permitiendo la retroalimentación a través del uso del sistema de 'Sugerencias y Reclamaciones'. Fomentamos hábitos saludables y de envejecimiento activo ofreciendo información actual sobre servicios y novedades en campos variados de actualidad, cultura, prestaciones, investigación, etc. Promovemos la participación de las personas mayores informando sobre espacios donde su opinión sea tenida en cuenta y animando a que sean activos en ellos.

El subtema 'Mayores' nutre también al portal *Madrid te ayuda*, suministrando información para que de forma rápida una persona mayor pueda tener respuesta a sus necesidades de bienestar social

En colaboración con Geoportal del Ayuntamiento de Madrid se actualizan los mapas de consulta interactivos para conocer la geolocalización y horarios de los grupos de ejercicio al aire libre y las sesiones grupales para combatir la soledad no deseada en las personas mayores

El portal ha tenido en 2023 un total de 67.625 usuarios que han visitado 173.4457 páginas (Fuente Dataestudio), **destacando el uso del móvil**. Hubo 43.904 sesiones con interacción y 8.705 descargas.

Añadido a esto se ha continuado publicando información de diversa tipología de interés: ocio, cultura, igualdad, diversidad, derechos, buen trato, salud, cuidados, soledad, etc. En Facebook *madridmayores* y en Instagram *madridmayores*.

11.6. Formación

11.6.1. Instituto de Formación y Estudios del Gobierno Local.

Se han desarrollado un total de 10 sesiones con 207 asistentes.

Sesiones formativas/ Instituto Formación y Estudios Gobierno Local	Ediciones	Asistentes
RE-11-4470-P-23 Estrategias para combatir la soledad no querida y el aislamiento en las personas mayores	1	16
RE-11-4471-P-23 Abordaje de la violencia de género en mujeres mayores	1	17
RE-11-4686-P-23 Nuevos protocolos en la atención a personas mayores vulnerables	1	19
Re-11-4682-P22 Abordaje a la sobrecarga en las personas cuidadoras	1	18
RE-11-4683-P-23 Detección de riesgo de autolisis en mayores con distimia	1	20
RE-11-4681-P-23 Servicios de atención domiciliaria	1	17
RE-11-4837-P-23 La red de centros de día para personas mayores en el ayuntamiento de Madrid.	1	22
OB-11-4787-P-23 Nueva ordenanza reguladora del SAD para personas mayores y personas con discapacidad y servicios de CD	3	78
Total	10	207

11.6.2. Formación en colaboración con Otras Áreas y Organismos

Sesiones formativas/ Otras Áreas y Organismos	Ediciones
Curso sobre Introducción a las actuaciones y medidas sobre la Soledad no deseada de la Comunidad de Madrid.	2
AB-05-2099-S-22-01 Introducción a la calidad	1
RE-11-4766-P-22. La atención a las personas mayores en el contexto de la emergencia social	2
CIFSE (Policía Municipal) Taller de mayores en situación de vulnerabilidad y maltrato	2
“Detección de la violencia de género en atención hospitalaria. Hospital General Universitario Gregorio Marañón	1
Jornadas Geodatos	1

11.6.3. Jornadas Técnicas Anuales de la Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad no deseada

Los días 14 y 15 de noviembre tuvieron lugar, en el Auditorio del C.C. Eduardo Úrculo, las Jornadas Técnicas Anuales de la DGMYPNSD inauguradas por su directora general que, en esta ocasión, estuvieron centradas en el Modelo de Atención Centrada en la Persona con un carácter transversal.

Jornadas que evidenciaron el gran interés que suscita el tema, y que contaron con una gran participación de profesionales municipales, de otros organismos públicos y de entidades privadas prestadoras de servicios. En total asistieron alrededor de 400 personas en los dos días en que se desarrollaron. y en ellas se intercambiaron conocimientos y experiencias para dar respuesta a las necesidades actuales.

Tras establecer un marco “teórico” general y conocer la perspectiva europea en los cuidados de larga duración en la mesa marco inicial, con la participación de la Fundación Pilares, y de la European Social Network, se han abordado en las distintas participaciones los componentes ligados a las personas mayores y a los profesionales, el entorno físico y las organizaciones, piedras angulares de la atención centrada en la persona, por parte de expertos en gerontología y entidades que están desarrollando su trabajo en este ámbito.

También se han tratado los aspectos éticos y la tendencia a la desinstitucionalización en la medida de lo posible y a favorecer el envejecimiento en casa, pilar fundamental de los servicios municipales para personas mayores, por parte de expertos de la Universidad Pontificia de Comillas, de la SEGG y de entidades prestadoras de servicios para personas mayores del ayuntamiento de Madrid.

Las jornadas fueron clausuradas por el delegado del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad y fruto de ellas se pone de manifiesto la importancia de este modelo hacia el que se pretenden dirigir las políticas públicas municipales.

11.6.4. Participación en otras Jornadas y Congresos

- Jornada Técnica “Construyendo comunidad para afrontar la soledad de las personas mayores”: organizada por la Fundación Grandes Amigos. 20 de septiembre de 2023 en la Sede de la Fundación ONCE.
- Jornada Día internacional de las personas mayores tejiendo redes: con y para las personas mayores. Organizado por Cáritas Diocesana de Madrid. 27 de octubre 2023.
- IV Jornada de Ballesol con la Universidad de Comillas, sobre “La soledad no deseada” en la ciudad de Madrid el 19 y 20 de abril de 2023
- II Jornada técnica de mayores. “Soledad no deseada. Reflexiones y Abordaje en el Distrito de Hortaleza”. Octubre 2023.
- Jornada sobre Longevidad y Buenos Tratos coincidiendo con el 15 de junio.
- Día mundial de la toma de conciencia del abuso y del maltrato en la vejez.
- Jornada Contra la Violencia en el Cuidado de las Personas Mayores, enmarcada en el proyecto europeo "Against violence in elderly care" (AVEC). Organizado por Grupo Social Lares es partícipe. Junio 2023.
- 63º Congreso de la Sociedad Española de Geriátría y Gerontología. 15-27 de marzo de 2023
- Participación en el Máster de psicología del envejecimiento, bienestar y calidad de vida. Atención integral a la vulnerabilidad desde el marco municipal Organizado por la facultad de psicología de la UCM. 17 noviembre 2023.



BLOQUE XII. PERSONAS MAYORES QUE NECESITAN CUIDADOS

[ÍNDICE](#)

BLOQUE XII. PERSONAS MAYORES QUE NECESITAN CUIDADOS

12.1. [ENVEJECER EN CASA](#)

- 12.1.1 [Servicios Domiciliarios](#)
- 12.1.2 [Servicios de Teleasistencia](#)
- 12.1.3 [Otras actuaciones del Servicio de TA](#)
- 12.1.4 [Servicio de comida a Domicilio](#)
- 12.1.5 [Otras prestaciones](#)
- 12.1.6 [Servicio de productos de apoyo](#)
- 12.1.7 [Servicio de Lavandería Domiciliaria](#)

12.2. [APOYO FUERA DEL DOMICILIO](#)

- 12.2.1 [Centros de día](#)
- 12.2.2 [Salida y actividades de ocio en fines de semana](#)
- 12.2.3 [Centro Municipal de Atención Integral Neurocognitiva](#)

12.3. [ATENCIÓN A QUIÉNES CUIDAN](#)

- 12.3.1 [Estrategia municipal para personas cuidadoras](#)
- 12.3.2 [Programa “Cuidar a quienes cuidan” intervención grupal](#)
- 12.3.3 [Programa “Cuidar a quienes cuidan” intervención individual](#)
- 12.3.4 [Programa “Respiro Familiar”](#)

12.4. [SERVICIOS RESIDENCIALES](#)

12.5. [SITUACIONES DE DEPENDENCIA](#)

- 12.5.1 [Convenios de Atención a la Dependencia](#)
- 12.5.2 [La atención a la dependencia en el Ayuntamiento de Madrid](#)

12.6. [MAYORES VULNERABLES](#)

- 12.6.1 [Mesa de vulnerabilidad](#)
- 12.6.2 [La vulnerabilidad en las personas mayores: ‘conocer para actuar’](#)
- 12.6.3 [Observatorio de fallecimientos en soledad y emergencias](#)
- 12.6.4 [Equipos distritales de atención a la vulnerabilidad](#)
- 12.6.5 [Programa de intervención específica en maltrato y aislamiento social](#)

BLOQUE XII: PERSONAS MAYORES QUE NECESITAN CUIDADOS

La Dirección General de Mayores y Soledad no deseada de la ciudad de Madrid (DGM y PSND), tiene como misión entre otras, promover programas y servicios con el fin de mantener a las personas mayores en su propio hogar el máximo tiempo posible integrándolas en su propio entorno, apoyar a las familias que las cuidan, y promover soluciones de ayuda para cuando no puedan mantenerse en él.

También tratamos de detectar problemas emergentes y diseñamos estrategias para solventarlos y realizar controles de calidad. Su visión es ser una organización de referencia para las personas mayores y sus familiares, por cercanía y efectividad de sus servicios, ofreciendo modelos de intervención en las prestaciones que favorezcan la permanencia en el hogar y en el impulso y desarrollo de nuevos modelos de atención.

Se han establecido dos objetivos básicos:

- Mantener y ampliar la red de servicios de apoyo prestados en el hogar (a través de mecanismos como el Servicio de Atención de Domicilio, Teleasistencia, Comida a Domicilio, etc.) y en recursos como los Centros de Día, así como los programas específicos de apoyo a quienes cuidan, por medio de programas de respiro familiar o los grupos psicoterapéuticos.
- Establecer una red de protección para las personas mayores vulnerables, especialmente por soledad, asilamiento social o maltrato, mediante actuaciones coordinadas y programas específicos.

Como casi toda clasificación de la población en colectivos, la división de las personas mayores en bloques diferenciados es arbitraria, ya que todas ellas pueden ser más o menos vulnerables o dependientes, envejecer activamente o precisar algún tipo de apoyo. No obstante, por razones de comprensión, el envejecimiento activo ha sido desarrollado en el bloque temático que precede al que nos ocupa en estas páginas.

A continuación, exponemos algunos datos de los servicios que se recogen en este bloque de *Personas mayores que necesitan cuidados*:

SERVICIO	PERSONAS ATENDIDAS	VALORACIÓN (sobre 10)
Ayuda a domicilio	87.676	8,2
Teleasistencia	145.128	9,3
Comida a domicilio	5.977	8,68
Productos de apoyo	883	8,73
Lavandería	310	8,33
Centros de Día	6.367	8,84
Cuidar a quienes cuidan (grupal)	915	9,1
Cuidar a quienes cuidan (individual)	1.385	8,6
Respiro Familiar	10.276	8,11
Residencias	200	9,5
Solicitudes de dependencia tramitadas	22.794	
Mesa de vulnerabilidad	1.222	

12.1. Envejecer en casa

Favorecer la permanencia de las personas mayores en su domicilio, incluso en situaciones desfavorables por deterioro funcional o mental, requiere apoyos tanto en el domicilio como en la comunidad, para lo que disponemos de diversos programas y servicios para la atención directa las personas mayores como a sus familiares.

Debemos destacar, asimismo, los grupos de mejora realizados con profesionales de los distintos departamentos de la DGMYPNSD y de otras Direcciones Generales, en los que se han trabajado aspectos transversales, que tienen un significado especial en las personas mayores (la necesidad de visibilizar y sensibilizar la realidad de las personas mayores LGTBI, identificar y establecer mejoras sobre el programa de violencia de género en las personas mayores, y sobre la brecha digital).

12.1.1 Servicios Domiciliarios

El departamento de Servicios de Ayuda a Domicilio tiene como cometido fundamental la gestión, control y seguimiento de los siguientes servicios: Ayuda a Domicilio (en adelante, SAD), Teleasistencia Domiciliaria (en adelante, TA), Comida a Domicilio, Lavandería Domiciliaria y Productos de Apoyo.

A ello se le une el control y seguimiento presupuestario, el seguimiento trimestral de los indicadores y compromisos de las Cartas de Servicios de SAD y TA, el análisis del grado de satisfacción de las personas usuarias y la gestión de las sugerencias y reclamaciones en relación con la prestación de los cinco servicios gestionados en este departamento.

SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Programa /Recurso/Actuación	Servicio de ayuda a domicilio		
Población a la que se dirige:	Personas mayores de 65 años y personas con discapacidad		
Objetivo	Promover la independencia y la autonomía personal a través de atenciones básicas individualizadas (personales, domésticas o ambas) en el domicilio, que mejoren su calidad de vida.		
Número de personas usuarias en 2023 (total)	87.676	Definición de personas usuarias	Personas atendidas
<i>Tasa de apertura</i>	12,14% de la población mayor de 65 años de la ciudad de Madrid		
Plazas ofertadas en 2023	A disposición		
Presupuesto en 2023	197.730.431,61 euros	98,86 % ejecutado	
Recurso web	www.madrid.es		
<i>Principales indicadores de procesos</i>	Demora desde la solicitud hasta la puesta en marcha del servicio: 7 días Visitas de seguimiento realizadas: 65.168.		
<i>Principales indicadores de resultados</i>	Satisfacción con el servicio: 8,2 (sobre 10). El servicio ayuda a la permanencia en el domicilio 87,5%		

El objetivo fundamental del SAD es promover la independencia y autonomía personal de las personas usuarias, favoreciendo que puedan mantenerse en sus domicilios el mayor tiempo posible, mejorando así su calidad de vida. Desde este servicio se proporciona una intervención profesional individualizada, de carácter

preventivo, asistencial y rehabilitador, según su perfil y sus necesidades, y en función del riesgo social o vulnerabilidad en que se encuentre, consistente en la prestación de atenciones básicas de carácter personal, doméstica o ambas, a través de personal auxiliar domiciliario. Además, de forma complementaria, se incluyen una serie de prestaciones realizadas en el domicilio por profesionales específicos como psicólogos/as, terapeutas ocupacionales, fisioterapeutas, podólogos/as y servicio de peluquería, que contribuyen a proporcionar una intervención más integral a la persona, así como la realización de actividades y talleres socioculturales que facilitan un envejecimiento saludable.

Al objeto de continuar dando cumplimiento a este objetivo, en enero de 2023 entró en vigor la Ordenanza 10/2022, de 28 de junio, reguladora del servicio de ayuda a domicilio para personas mayores y personas con discapacidad y de los servicios de centros de día, residencias y apartamentos para personas mayores y de los centros municipales de Atención Integral Neurocognitiva, para dar respuesta a nuevas situaciones de necesidad social grave y regular aspectos no contemplados hasta el momento. Además, destaca en la misma el predominio del criterio técnico de los y las profesionales del trabajo social, con apoyo de instrumentos técnicos.

Los colectivos a los que se dirige este servicio son:

- Personas mayores de 65 años con dificultades en su autonomía y que tengan una necesidad de apoyo, que requieran supervisión, ayuda parcial o total para el desempeño de las actividades de la vida diaria.
- Personas menores de 65 con discapacidad reconocida.
- Personas declaradas dependientes por la Comunidad de Madrid.

Tabla 12.1.1.1 SAD Carta de Servicios. Servicio de Ayuda a Domicilio

MADRID	
Un servicio fundamental para permanecer en casa	
Carta de Servicios	
Servicio de Ayuda a Domicilio Datos 2023	
87.676 personas atendidas	20.532 personas dadas de alta
65.168 visitas de seguimiento	2.447 personas han realizado actividades de socialización
Valoración del Servicio: 8,2	

Durante el año 2023, incluyendo personas mayores y personas con discapacidad, y partiendo del objetivo propuesto en los presupuestos de proporcionar atención a 83.200 personas mediante el SAD, se destaca el amplio cumplimiento de dicho objetivo, consiguiendo dar cobertura con este servicio a 87.676 personas con más de 12,4 millones de horas prestadas.

Tabla 12.1.1.2. SAD Cobertura

Servicio de ayuda a domicilio (personas mayores y personas con discapacidad)	Datos 2023
Número de personas usuarias atendidas	87.676
Altas personas usuarias	20.532
Bajas personas usuarias	15.934
N.º de horas prestadas	12.431.821,50

SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO PARA PERSONAS MAYORES (SAD)

El SAD para personas mayores tiene dos vertientes: SAD preventivo (o SAD Atención Social Primaria) y el SAD que se ofrece a las personas que tienen reconocida la situación de Dependencia por la Comunidad de Madrid, recogiendo en su Programa Individual de Atención (PIA) la prestación de este servicio (SAD Dependencia).

En el año 2023 se ha prestado servicio a 81.923 personas mayores, de las cuales, 61.421 han sido mujeres y 20.502 hombres, superando el número de usuarios del año 2022. Asimismo, se ha experimentado un incremento en el número de horas prestadas del 6,75%, con una tasa de cobertura en 12,14% respecto a la población mayor de 65 años de la ciudad de Madrid. El coste del servicio ha ascendido a 204.978.046 euros, de los cuales un 87,63% ha sido sufragado por el Ayuntamiento de Madrid (179.630.008 euros) y un 12,37% por las personas usuarias (25.348.038 euros).

En relación con el perfil atendido, la edad media de las personas usuarias del servicio se mantiene igual que en años anteriores, en 85 años. Por otro lado, las personas mayores de 80 años que viven solas y reciben el servicio, representan el 37,40% del total.

En cuanto a la situación física, psíquica y social en la que se encuentran las personas beneficiarias del SAD ASP, y en base a los datos obtenidos del baremo social de necesidad (en adelante BSN) y el actual Baremo para la valoración social (en adelante BVD), la mayoría se sitúan en un nivel de dependencia equivalente a un Grado I de dependencia.

El promedio de renta mensual per cápita (en adelante RMPC) de las personas usuarias es de 889,10 euros, con diferencias sustanciales entre distritos. En cuanto a la aportación que se efectúa, el mayor rango de personas usuarias se sitúa en los tramos más bajos, siendo un 27,47% las personas que cuentan con una aportación de 0 euros y un 9,82% las que aportan 1,12 euros por hora prestada. Sólo el 10,71 % de personas se sitúan dentro del tramo máximo de 7,31 euros/ hora.

La intensidad de horas asignadas a las personas usuarias de ASP viene determinada por la puntuación obtenida en las escalas, mientras que para las personas usuarias declaradas dependientes por la Comunidad de Madrid, viene determinada por su Programa Individual de Atención (en adelante PIA). En base a ello, la mitad de las personas con SAD ASP (50%) reciben menos de 10 horas mensuales, mientras que el mayor porcentaje de las personas con SAD DEP (39%) reciben entre 20 - 29 horas mes.

En cuanto a los servicios prestados, el número de horas que finalmente se realizan mensualmente, suele ser inferior al número de horas asignadas, debido a ausencias del domicilio o suspensiones temporales (vacaciones, ingresos hospitalarios, etc.), a petición de la persona usuaria.

El tipo de atención prestada indica la clase de apoyo que necesita la persona mayor (atención personal, doméstica o mixta) y la intensidad se justifica por su grado de necesidad. En este sentido, el SAD dedicado a la atención personal es el que refleja claramente una mayor intensidad horaria con una media de 23,79 horas al mes. No obstante, la prestación principal sigue siendo, como en años anteriores, la atención mixta (81,43%), seguida de la atención doméstica (14,58%) y la atención personal (3,99%).

Tras su incorporación al SAD, la persona usuaria permanece en el servicio largo tiempo. Un claro ejemplo lo encontramos en que el 17,99 % llevan más de 7 años en el servicio, y las bajas suelen producirse por motivos que les obligan a abandonar el domicilio: fallecimiento, ingreso en centros residenciales o traslado a domicilios de familiares.

Perfil de la persona usuaria: con carácter general, la persona usuaria del SAD en el 2023 ha sido una mujer, con más de 85 años, que vive sola y que presenta una leve dependencia, con una situación social de riesgo moderado cuya RMPC es inferior a 889,10 y con una intensidad horaria asignada de hasta 9 horas al mes.

SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Dentro de este colectivo se presta servicio preventivo, a través de SAD ASP, y asistencial, a través del SAD DEP, a quienes tienen reconocida dependencia y el servicio viene recogido en su PIA, al igual que ocurre con el colectivo de personas mayores.

Durante el 2023, el número de personas atendidas, 5.753 personas usuarias, ha sido un 5,13% superior respecto al año anterior. A diferencia del colectivo de personas mayores, las personas con discapacidad que reciben la prestación del SAD por dependencia representan un porcentaje muy similar, el 48,27 %, que las que lo reciben por ASP.

El coste del servicio se ha incrementado respecto a años anteriores, ascendiendo en 2023 a 17.225.439,04 euros, de los cuales el Ayuntamiento de Madrid ha aportado el 92% (15.847.162€) y las personas usuarias un 8% (1.378.276,58€).

Respecto a los servicios prestados y las tareas realizadas en los domicilios de las personas usuarias con discapacidad, la distribución de las 964.080,5 horas prestadas se corresponde con un 10,59% de atención personal, un 9,62% de atención doméstica y un 79,78% de atención mixta.

Perfil de la persona usuaria con discapacidad: con carácter general, la persona usuaria del SAD Discapacitados en el 2023 es una mujer, con más de 51 años, con discapacidad física, que convive con una persona válida, con una situación de riesgo leve y con una intensidad horaria asignada de entre 20 y 29 horas al mes.

OTRAS PRESTACIONES DENTRO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Para la atención de las personas usuarias del servicio se cuenta con 378 coordinadores/as, 187 ayudantes de coordinación y 11.972 auxiliares domiciliarios. A ello se le unen otros perfiles profesionales que realizan las actividades complementarias: terapeutas ocupacionales, psicólogos/as, fisioterapeutas, podólogos/as, peluqueros/as, animadores/as socioculturales, etc. Estos servicios han sido muy demandados y se ha producido un aumento considerable en el número de atenciones con respecto a años anteriores.

Los datos de los servicios complementados prestados, desglosados por sexo se recogen en la siguiente tabla:

Tabla 12.1.1.3. SAD Servicios Complementarios

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS													
TERAPIA OCUPACIONAL		SERVICIO PSICOLOGÍA			FISIOTERAPEUTA			PODÓLOGO			PELUQUERÍA		
USUARIOS		USUARIOS ATENDIDOS		HORAS	USUARIOS ATENDIDOS		HORAS	USUARIOS ATENDIDOS		HORAS	USUARIOS ATENDIDOS		HORAS
H	M	H	M		H	M		H	M		H	M	
293	531	180	874	1168	395	923	1543	916	2248	3163	335	1448	2126

Además, el pliego técnico que rige el SAD contempla, junto a las ofertas que las entidades han propuesto en sus correspondientes proyectos técnicos, una serie de prestaciones que complementan y dan un enfoque más global y preventivo a la prestación, garantizando así una mejor atención a la persona.

Durante el año 2023, se han realizado como más relevantes, las siguientes acciones:

- Se han destinado 51.124,77 euros en la **adquisición y entrega productos de apoyo** que faciliten la tarea a realizar tanto al equipo de auxiliares domiciliarios como a los cuidadores de las personas atendidas.
- Se han ejecutado el 93% de las **horas complementarias en limpiezas de choque**, en domicilios de personas usuarias.
- Se han gestionado un total de **240 días en plazas de residencias** (ofertadas como mejoras por una de las entidades prestadoras del servicio) para abordar situaciones transitorias y de urgencia social grave.
- Se han celebrado **249 cumpleaños de personas centenarias**.

Por otro lado, y con el objeto de prevenir el aislamiento social y favorecer un envejecimiento saludable, se han realizado durante todo el año una serie de **talleres y actividades socioeducativas**, en las que han participado 2.447 personas, de las que han 2.125 han sido mujeres y 322 hombres.

A lo largo de este año 2023, desde el Departamento de Ayuda a Domicilio se ha apostado por la detección de la soledad no deseada, al objeto de poder prevenirla y mejorar así la calidad de vida de las personas usuarias, motivo por el cual, desde el Servicio de Ayuda a Domicilio, se ha pasado a todas las altas nuevas un cuestionario elaborado a tales efectos.

Por último, cabe destacar que las tres entidades cuentan para el uso de las personas usuarias y sus familiares una APP en la que se recogen las principales características del servicio, así como la información más destacada del mismo, lo que permite una comunicación más ágil y la actualización continua de la información más relevante.

12.1.2. Servicios de Teleasistencia

Programa /Recurso/Actuación	Servicio de Teleasistencia		
Población a la que se dirige:	Mayores de 65 años y personas con dependencia o discapacidad igual o superior al 33%.		
Objetivo	Procurar acompañamiento y atención permanente telefónica ante situaciones de necesidad o emergencia, movilizandolos recursos necesarios en caso de que se produzca una contingencia sociosanitaria		
Número de personas usuarias en 2023 (total)	145.128	Definición de personas usuarias	Personas atendidas
Tasa de cobertura	21,16% de la población mayor o igual de 65 años de la ciudad de Madrid		
Dispositivos ofertados en 2023	A disposición		
Presupuesto 2023	22.765.103,17	84,09% ejecutado	
Recurso web	www.madrid.es		
Principales indicadores de procesos	<ul style="list-style-type: none">El 90,6% de las personas usuarias se sienten más seguras con el Servicio de Teleasistencia.Visitas de seguimiento realizadas: 34.899		
Principales indicadores de resultados	<ul style="list-style-type: none">Satisfacción con el servicio: 9,3 (sobre 10)El servicio ayuda a la permanencia en el domicilio 80,4%		


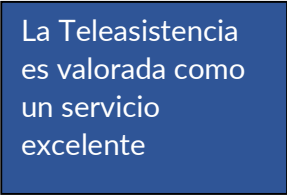
El servicio de Teleasistencia (en adelante, TA) permite a las personas usuarias, a través de una línea telefónica y con un sistema de comunicaciones e informático específico, disponer de un servicio de atención permanente y apoyo personalizado, las 24 horas, todos los días del año, atendido por profesionales con formación especializada y medios técnicos, para dar respuesta adecuada y personalizada a las situaciones de necesidad social o de emergencia, incluida la movilización de otros recursos, si fuera necesario.

Con carácter general, las personas destinatarias del servicio son las personas mayores de 65 años que reúnan los requisitos establecidos, si bien se prioriza a las que tienen más de 80 años y de forma especial a las que viven solas, por considerar que tienen una mayor situación de riesgo. Asimismo, son beneficiarias

las personas dependientes, independientemente de la edad, que tienen reconocida la Teleasistencia en su Programa Individualizado de Atención (PIA) y las personas con discapacidad menores de 65 años, que requieren el servicio por sus circunstancias de vulnerabilidad social o bien tienen una discapacidad mayor o igual al 33%

El programa cuenta con Carta de Servicios, donde las personas usuarias califican el servicio como excelente, obteniendo una valoración de 9.3 puntos.

Tabla 12.1.2.1. TA Carta de Servicios de Teleasistencia

						
Servicio de Teleasistencia						
Datos 2023						
122.008 domicilios atendidos	145.128 personas atendidas	1.036.520 llamadas de los usuarios atendidas	4.455.368 llamadas realizadas por CA	234.661 Desplazamiento de personal de apoyo domiciliario	5.774.391 Autochequeos- verificación dispositivos	9,3 Valoración Carta Servicios

El gasto municipal se ha incrementado en 2023 hasta los 19.144.736,07€, ya que el número de domicilios y personas usuarias atendidas ha crecido un 2,85% y 3,26%, respectivamente, debido al aumento de las altas en el servicio. Durante 2023, se atendió a 145.128 personas; 97.968 en ASP y 47.160 en dependencia, confirmándose un año más el crecimiento del 5,62% % de los usuarios dependientes en el servicio, respecto al año anterior

En relación al perfil de las personas usuarias, un 73,01% son mujeres (105.958 personas) y un 26,99% son hombres (39.170), viviendo solas un 48,11%. Su envejecimiento es evidente, ya que el 74,04% tienen 80 años o más, de las cuales el 35,07% de las personas viven solas.

Del total de personas usuarias del servicio, el 48,11% viven solas, una cifra similar al 2022.

Atención en el Servicio de TA

El servicio de TA ofrece una atención integral y centrada en la persona, basada en la valoración sociosanitaria continua y de otras necesidades más específicas, como vulnerabilidad y el riesgo social, la sobrecarga de sus cuidadores y la soledad no deseada, entre otras.

El equipo de profesionales del servicio, conformado por teleoperadores/as, personal de apoyo domiciliario, especialistas en psicología, enfermería y terapia ocupacional, aseguran respuestas personalizadas en la atención. Periódicamente se les realiza una valoración sociosanitaria que determina el perfil de riesgo social y la intensidad del servicio, es decir, la frecuencia de las llamadas y los dispositivos complementarios instalados en su domicilio, respetando siempre sus preferencias.

En 2023, el riesgo social de las personas usuarias se distribuye en riesgo moderado (12,28%), riesgo leve (85,54%), y riesgo severo (2,18%).

La tecnología tiene un gran impacto tanto en la gestión y atención de los usuarios como en el desarrollo de actuaciones de detección, prevención y predicción que permiten que el servicio se vuelva proactivo detectando situaciones de riesgo y reaccionando antes de que se produzca la emergencia.

Esta propuesta tecnológica se basa en la digitalización de los dispositivos instalados en los domicilios y la monitorización de los procesos de atención y gestión, como la toma de decisiones, registro, almacenamiento y gestión de la información para su análisis y valoración. A fecha de 31 de diciembre de 2023, el 44,4% de los terminales instalados son digitales, lo que, entre otras ventajas, asegura la monitorización continua y la configuración del terminal en remoto, el registro y almacenamiento de alarmas y eventos y la supervisión online de fallos y alarmas.

Otra de las novedades del servicio ha sido la introducción de tecnología innovadora para la detección de caídas, a través de dispositivos en formato de pulsera, colgante y reloj, que además permiten el contacto con el servicio y en el caso del reloj su geolocalización y atención fuera del domicilio, en caso necesario. Asimismo, se han incluido dispositivos de detección de situaciones de riesgo y vulnerabilidad a través de la monitorización de rutinas, inactividad y patrones de comportamiento y constantes vitales.

Asimismo, el servicio ofrece la instalación en el domicilio de las personas usuarias que reúnen el perfil, de dispositivos y sensores que permiten, además de la comunicación permanente con el Centro de Atención, la detección de situaciones de riesgo o vulnerabilidad, y desarrollar actuaciones de carácter preventivo y predictivo, para que el servicio pueda actuar proactivamente ante una situación de riesgo, antes de la aparición de la emergencia. Durante 2023, se han incrementado un 47% los dispositivos instalados, respecto a 2022, y han seguido aumentando las personas que se benefician de innovaciones tecnológicas más avanzadas que permiten el acceso al servicio a personas con diversidad funcional y sensorial, que ya no son causa de exclusión en el servicio.

Otros desarrollos tecnológicos incorporados son las aplicaciones para usuarios y familiares-cuidadores (APP), los dispositivos para la apertura de puerta en remoto, la activación del terminal por voz y la monitorización de rutinas, inactividad y patrones de comportamiento, que permiten mejorar la atención a las personas usuarias y realizar actuaciones de carácter preventivo y predictivo.

Comunicaciones y llamadas

Las llamadas que efectúan las personas usuarias al centro de atención son clasificadas en dos grupos: situaciones de emergencia y situaciones sin emergencia.

En relación con las llamadas de emergencia, un año más destacan las situaciones de emergencia sanitaria, que representan un 74,74 %, del total de las emergencias recibidas. Se mantiene el número de llamadas de emergencia social en el 5,94% y el 12.69% las alarmas o pulsaciones de los usuarios sin respuesta por posible

situación de emergencia sanitaria, que conllevan la coordinación y movilización de otros servicios externos.

Las emergencias han requerido la movilización de servicios externos, destacando SUMMA (29,19%), que duplica a las registradas en 2022, y Centros de Salud (12,27%), así como la movilización de profesionales de Teleasistencia; personal de apoyo domiciliario (UAD) un 30,5% y de enfermería 7,5% sobre el total de movilizaciones de recursos del servicio. También señalar que, en un 14,34%, se movilizaron recursos propios del usuario.

Por otro lado, destacan las llamadas de las personas usuarias para facilitar información sobre su situación (36%) y para charlar o conversar con los profesionales del servicio (13%).

Otra prestación fundamental que ofrece el servicio, y que utilizan un 76,27% de las personas usuarias, es la custodia de las llaves de sus domicilios, de las que hace uso el servicio para acceder a la vivienda en aquellos casos en los que otros servicios domiciliarios, familiares o vecinos sospechen que las personas usuarias se encuentran en situación de riesgo. Durante 2023 se han realizado 160 aperturas domiciliarias, que han requerido en algunos casos la movilización y coordinación con bomberos, policía y servicios de emergencia sanitarios y sociales. Del total de las aperturas, en el 35% de los casos las personas fueron localizadas sin necesidad de articular otro tipo de recurso y un 28% se encontraban con necesidad de ayuda.

Durante 2023 se han realizado un total de 4.455.368 llamadas de seguimiento y atención personal a las personas usuarias del servicio, lo que representa el 81,13% del total de comunicaciones del servicio. La periodicidad de dichas llamadas depende del nivel de riesgo social detectado en las personas usuarias, fluctuando entre 2, 4 y 8 llamadas/mes, realizadas por el teleoperador de referencia. Su objetivo es facilitarles información sobre temas específicos y de interés, pero también permiten actualizar y detectar posibles situaciones de necesidad, vulnerabilidad, riesgo social y/o soledad.

Asimismo, durante 2023 se realizaron campañas informativas, entre las que destacan ahorro energético, buen uso de medicamentos, prevención de caídas, prevención de robos y estafas, alimentación saludable, gestión de emociones y autoestima y consejos a seguir en periodos de altas y bajas temperaturas, entre otras. Además, el servicio recibió 3.184 consultas de asesoramiento sobre diferentes asuntos (legal, social, médico, etc), lo que reafirma el valor que las personas usuarias dan al servicio.

12.1.3. Otras actuaciones del Servicio de TA

▪ Actuaciones con personas cuidadoras

El servicio de TA también presta atención a las personas cuidadoras de los receptores del servicio. En 2023, se incrementaron en un 50% las valoraciones de sobrecarga de las personas cuidadoras (1.353), siendo positiva en un 16,6%. En estos casos se han desarrollado actuaciones específicas para abordarla, entre las que destacan el seguimiento individual telefónico, actuaciones de intervención grupal de autoayuda y actividades formativas, entre otras.

- **Actuaciones con personas en situación de soledad no deseada (SND)**
El programa de SND tiene una doble vertiente: detectar la soledad de las personas que reciben el servicio y facilitar su inclusión dentro del programa específico (acompañamiento emocional, convivencia intergeneracional, fortalecimiento de redes del vecindario, trabajo comunitario...) y, por otro lado, hacer hincapié en la detección de personas mayores en situación de soledad para su inclusión en los programas desarrollados por las entidades que participan en el proyecto. Durante 2023 se han valorado a 4.322 personas, de las cuales un 11% presentan soledad no deseada.

Para el abordaje de esta estrategia, participan en el proyecto tres asociaciones de voluntariado, "Solidarios para el Desarrollo", "Grandes Amigos" y "Nadie solo" que, a través de diferentes perspectivas y programas, contribuyen a reducir la soledad de las personas mayores derivadas desde el servicio de Telesistencia. Entre ellos se encuentran: "Convive", "Acompañamiento presencial y telefónico", "Acompañamiento domiciliario" y "Grandes Vecinos".

- **Proyecto de coordinación y colaboración con emergencias sanitarias 112 y centros de salud de atención primaria**
Durante 2023 se ha puesto en marcha un proyecto de coordinación con el SUMMA, para mejorar la coordinación y respuesta a las personas usuarias en situación de emergencia sanitaria, en base a una escala procedimental común. Esta innovación, aún en periodo de prueba está consiguiendo una mayor agilidad en las actuaciones y una mejora en la comunicación entre ambos servicios.

12.1.4. Servicio de Comida a Domicilio

Programa /Recurso/Actuación		Servicio de comida a domicilio	
Población a la que se dirige:	Mayores de 65 años y personas con discapacidad, en situación de vulnerabilidad social		
Objetivo	Prevenir problemas de salud provocados por déficit nutricional, proporcionando una alimentación adecuada cuando hay dificultad para elaborar la comida o problemas de malnutrición		
Número de personas usuarias en 2023 (total)	5.977	Definición de personas usuarias	Personas atendidas
Tasa de cobertura	100% de las personas demandantes del servicio que reúnen el perfil. No hay lista de espera		
Plazas ofertadas en 2023	A disposición		
Presupuesto en 2023	1.763.062,09 euros	88,11 % ejecutado	
Recurso web	www.madrid.es		
Principales indicadores de procesos	<ul style="list-style-type: none">• Demora desde la solicitud hasta la puesta en marcha del servicio: 7 días• Visitas de seguimiento realizadas: 2.859		
Principales indicadores de resultados	<ul style="list-style-type: none">• Satisfacción con el servicio: 8,32 (sobre 10)• El servicio ayuda a la permanencia en el domicilio 90% (datos de la encuesta de satisfacción 2022)		

El servicio de Comida a Domicilio es una prestación dirigida a personas mayores de 65 años que viven solas o con personas de similar o mayor dependencia, sin red de apoyo, que presentan dificultades a la hora de elaborar la comida o bien que tienen problemas de salud provocados por un déficit nutricional. También pueden ser beneficiarias del servicio personas menores de 65 años que, por su especial situación de exclusión social o de dependencia y previo informe social del distrito valorado por los técnicos del Departamento de Servicios de Ayuda a Domicilio, así lo requieran.

El objetivo fundamental del servicio es proporcionar una dieta compensada y variada, previniendo situaciones de malnutrición en las personas mayores y personas con discapacidad. En este sentido se cuenta con diferentes menús adaptados a las diversas patologías que puedan presentar las personas usuarias.

Para acceder al servicio, todas las personas solicitantes son valoradas conforme al perfil de riesgo valorado por su trabajador/a social, en base al cual se determina la frecuencia del seguimiento. También se contempla la entrega, en el caso de que se requiera y no se disponga de los mismos, de microondas y frigoríficos para las personas usuarias, en régimen de préstamo, durante su prestación.

La importancia de la prestación se ha ido poniendo de relieve en los últimos años, ya que en 2023 ha experimentado un crecimiento en relación con el número de personas usuarias de un 17%, habiéndose atendido a 5.977 personas. En este sentido, cabe destacar que el 78% de las mismas se ha incorporado al servicio en los últimos 3 años.

En 2023 el coste del servicio se elevó a 3.587.625€, de los cuales el Ayuntamiento aportó un 43,5% (1.560.814,49€) y las personas usuarias un 46,5% (2.026.810,54€).

Asimismo, caben destacar los resultados de la encuesta de satisfacción realizada en el año 2022 por el Ayuntamiento de Madrid, donde las personas usuarias puntuaron el servicio con un 8,32, valor que ha ido progresivamente en aumento desde el año 2014.

Si analizamos el perfil de las personas usuarias del servicio, observamos cómo la media de edad es de 82 años. Es importante destacar que las personas usuarias mayores de 80 años que viven solas ascienden a 1.775 suponiendo un 51% del total. Este dato es fundamental a la hora de realizar un mayor seguimiento de estos casos y de diseñar actividades enfocadas a evitar su aislamiento y la soledad.

Además, durante 2023 se ha atendido a 473 personas menores de 65 años, debido a su situación de elevado riesgo social, enfermedad mental, discapacidad intelectual, discapacidad física o con una enfermedad terminal. Este colectivo, representa actualmente un 7,91% del total de personas usuarias atendidas por el servicio.

Con relación al grado de dependencia, y en base a los datos obtenidos del BVD, el grupo mayoritario de personas usuarias se encuentra en un nivel de dependencia asimilable al Grado I de dependencia.

En cuanto al coste del servicio, el 18,20% de las personas usuarias del servicio no abonan nada por él, manteniéndose la RMPC en 768,88 euros. En el caso de que haya dos o más comensales, se mantiene la bonificación de estos del 50% sobre el precio de la comida.

Perfil de la persona usuaria: mujer que vive sola, con más de 82 años, con una dependencia moderada y con una RMPC de 768,88 €.

12.1.5. Otras prestaciones

Proyecto de detección de casos en situación de aislamiento o fragilidad social: en los casos en que existe la sospecha, la coordinadora de referencia, realizará un seguimiento especial del caso en coordinación con otros recursos de ayuda a domicilio y de la Mesa de Vulnerabilidad. Actualmente están incluidos en el proyecto de fragilidad social, 51 personas y en situación de aislamiento, a 44 personas usuarias.

Por otra parte, siguiendo la línea de acción de dar un enfoque más integral y preventivo a la intervención con la persona mayor dentro del servicio, y más allá de las actividades socioculturales llevadas a cabo, destacan:

- **Biblioteca a Domicilio**, con la disponibilidad de 602 libros para las personas usuarias del servicio. A través del auxiliar de intervención, se realizan las peticiones y préstamos de los libros. A partir de julio de 2021 se ha incorporado a la biblioteca, una colaboración especial con la Biblioteca Pública Municipal Eugenio Trías, que facilita el préstamo de libros, que serán entregados a la persona usuaria, a través del auxiliar de intervención.
- **Concurso de relatos cortos “El sabor de nuestra Navidad”**. Las personas usuarias participaban con un relato breve en relación a tradiciones populares, experiencias o celebraciones sobre la Navidad.
- **Homenaje “Toda una vida”** cuyo objetivo es homenajear a aquellas personas del servicio de comida a domicilio que cumplen 100 años. Este año han cumplido 100 años, tres personas usuarias del servicio, entregándole un pequeño obsequio y un cartel conmemorativo.

Asimismo, además de un mayor seguimiento de las personas usuarias del servicio a través de visitas domiciliarias y contacto telefónico, se incluye también un Servicio de Orientación Nutricional. A lo largo del año 2023, un total de 202 personas usuarias, han sido atendidas por la nutricionista, recibiendo información personalizada, entre otras, sobre los menús y la condimentación de estos.

Por otra parte, las personas usuarias del servicio tienen a su disposición una APP para favorecer la comunicación y la gestión del servicio, dirigida tanto a la población receptora como a sus familiares. En la actualidad un total de 202 personas usuarias se han descargado la APP, teniendo acceso de manera fácil y sencilla a toda la información relativa a su servicio (tipo de menú, días de reparto, facturas).

12.1.6. Servicio de productos de apoyo

Programa /Recurso/Actuación		Servicio de productos de apoyo	
Población a la que se dirige:	Personas mayores de 65 años que permanecen encamados por periodos prolongados o de forma permanente.		
Objetivo	Garantizar la permanencia en el hogar en condiciones de seguridad, favoreciendo cuidados, movilidad y trasferencias; mejorando así su calidad de vida y la del cuidador		
Número de personas usuarias en 2023 (total)	883	Definición de personas usuarias	Personas con producto de apoyo instalado en el domicilio.
Tasa de cobertura	El 44% del total de las personas que han solicitado productos de apoyo y reunía perfil se les ha instalado algún producto de apoyo.		
Plazas ofertadas en 2023	530 camas 200 grúas		
Presupuesto en 2023	289.233,68 euros	97,69% ejecutado	
Recurso web	www.madrid.es		
Principales indicadores de procesos	El 77% de las solicitudes de camas articuladas se demora 30 días hasta la instalación del producto en el domicilio del usuario. El 62% de las solicitudes de Grúa se demora 30 días hasta la instalación del producto en el domicilio. 412 visitas de seguimiento domiciliarias		
Principales de resultados	Satisfacción con el servicio: 8,73 (sobre 10) El 95% de las personas del servicio manifiesta que les ayuda a permanecer en el domicilio.		

El servicio proporciona productos de apoyo (en adelante, PA) camas y grúas articuladas, para garantizar la permanencia de la persona usuaria en el hogar el mayor tiempo posible y en las debidas condiciones de seguridad, favoreciendo su cuidado, su movilidad y trasferencias, aseo y alimentación; mejorando así su calidad de vida y la de sus cuidadores.

La prestación está dirigido a personas mayores de 65 años que presentan tal grado de limitación funcional (grave/total), que les obliga a mantenerse encamados por periodos prolongados o permanentemente, y que además cumplan alguna de las siguientes condiciones, en función del producto de apoyo solicitado:

Para cama articulada:

- Que presenten gran limitación funcional en miembros inferiores.
- Que permanezcan la mayor parte de los días encamados.
- Que el aseo deba ser realizado en la cama.

Para grúa geriátrica

- Que presenten gran limitación funcional en miembros inferiores.
- Que no colaboren en las trasferencias corporales.
- Que no tengan control de tronco.

Además, ofrece el mantenimiento y reparación de las averías de los PA, así como la valoración del nivel de dependencia del usuario (previa a la instalación), el adiestramiento sobre el manejo y uso de los productos y visitas domiciliarias anuales para el seguimiento, tanto de la persona usuaria como del estado de los productos.

Asimismo, caben destacar los resultados de la encuesta de satisfacción del año 2022, donde las personas usuarias puntuaron el servicio con un 8,73 sobre 10, valor que ha ido progresivamente en aumento desde el año 2014.

En 2023, el coste del servicio ha ascendido a 343.949,57€, de los cuales un 82% lo aporta el Ayuntamiento de Madrid (282.550,35€) y un 18% las personas usuarias (61.419€).

Respecto al perfil de las personas usuarias atendidas en el servicio, la media de edad es de 87 años. Es importante destacar que el 81,88 % tienen más de 80 años, y el 45,98% más de 90 años. Esto nos indica el sobre envejecimiento progresivo de la población que atendemos y de la situación de los cuidadores/ familiares directos, de los que el 28 % son mayores de 65 años.

En relación con el grado de dependencia, en base a los datos obtenidos en la escala Barthel, el 74,29 % presentan un nivel de gran dependencia o dependencia total para las actividades de la vida diaria (asimilable al Grado III de dependencia. Es importante destacar que las personas dependientes totales, el 81% son mayores de 80 años, de los cuales el 7 % son mujeres que viven solas, que cuentan con el apoyo, en un alto porcentaje, del Servicio de Ayuda a Domicilio; por lo que debemos tener en consideración la situación de vulnerabilidad y riesgo social en la programación de actuaciones específicas para los mismos.

En cuanto al copago, el 19 % de las personas usuarias no realizan aportación, mientras que el 28%, abonan el máximo, 12€ mensuales por producto.

Con respecto a la antigüedad en el servicio, el 35% de las personas usuarias han sido alta durante el año 2023 y el 39% entre el año 2021-2022; Un 6 % llevan más de 7 años en el servicio.

El 79, 61% de las personas usuarias tienen un único PA instalado en su domicilio (cama articulada o grúa) y el 20, 39% tiene cama y grúa

Perfil de la persona usuaria: mujer mayor de 85 años, que vive acompañada, con gran dependencia funcional y RMPC de 897,40 €

12.1.7. Servicio de Lavandería Domiciliaria

Programa /Recurso/Actuación	Servicio de lavandería domiciliaria		
Población a la que se dirige:	Mayores de 65 años que no puedan realizar el lavado de su ropa o no tengan medios adecuados para ello y personas menores de 65 años en situación de riesgo o exclusión social.		
Objetivo	Garantizar la permanencia en su domicilio en las mejores condiciones, a través del apoyo en el mantenimiento de unos hábitos de limpieza adecuados.		
Número de personas usuarias en 2023 (total)	310	Definición de personas usuarias	Personas atendidas
Tasa de cobertura	100% de las personas demandantes del servicio que cumplen el perfil		
Plazas ofertadas en 2023	A disposición		
Presupuesto en 2023	349.605,44 €		67,36%
Recurso web	www.madrid.es		
Principales indicadores de procesos	Demora desde la solicitud hasta la puesta en marcha del servicio: 5 días Visitas de seguimiento realizadas: 230		
Principales indicadores de resultados (datos encuesta de satisfacción realizada en 2022)	Satisfacción con el servicio: 8,33 (sobre 10) El servicio ayuda a la permanencia en el domicilio en mejores condiciones: 93,8%		

El servicio de Lavandería consiste en la recogida, tratamiento y posterior entrega en el domicilio de las personas usuarias de su ropa de hogar y personal, lavada y planchada.

Además, se realiza el seguimiento social de las personas usuarias del servicio para poder prevenir situaciones de riesgo, comunicando al Departamento de Servicios de Ayuda a Domicilio las incidencias que van aconteciendo.

Está dirigido a personas mayores de 65 años, y a menores de esa edad en situación de riesgo social o exclusión, empadronadas en el municipio de Madrid, que presentan un estado físico o psíquico que conlleve la necesidad del servicio, o bien que no dispongan de medios adecuados en su domicilio, para realizarlo.

Asimismo, este servicio se constituye como un gran apoyo a quienes cuidan de personas dependientes, facilitándoles la limpieza de la ropa de cama y personal de la persona usuaria, para evitar la sobrecarga en los cuidados.

La importancia de este servicio se constata en la encuesta de satisfacción realizada anualmente por el Ayuntamiento de Madrid, donde el servicio ha sido valorado por las personas usuarias con 8,33 puntos sobre 10.

Durante 2023, el coste del servicio ha ascendido a 237.866,39 euros. El Ayuntamiento ha aportado un 99,29% y las personas usuarias el restante 0,71%. La baja aportación de las personas usuarias al coste del servicio responde a su perfil, ya que la mayoría de ellas suelen encontrarse en situación de gran vulnerabilidad social y contar con escasos ingresos económicos. Muestra de ello es que únicamente el 17,74% de las personas usuarias de la lavandería domiciliaria superan los 788,77€ de renta mensual per cápita que conlleva copago en el precio del servicio.

Cabe destacar que, aparte del lavado ordinario de ropa personal y el lavado anual complementario de ropa de hogar de la persona usuaria, el servicio realiza, como prestación extraordinaria, el tratamiento de la ropa con infestación de vectores en aquellos domicilios en los que se presenta esta circunstancia, a través de un procedimiento específico en la manipulación y el lavado de la ropa.

Perfil de la persona usuaria

A diferencia de otros servicios de ayuda a domicilio, las personas usuarias de lavandería son en su mayoría hombres, mayores de 75 años, que viven solos, con dependencia funcional leve o moderada, en situación de riesgo social y precariedad socioeconómica.

Cabe señalar que el 22,5% de personas usuarias son menores de 65 años, en situación de gran vulnerabilidad y que requieren un seguimiento mayor por parte del servicio, ya que en muchos casos es el único recurso que aceptan por parte de los servicios sociales.

Perfil de la persona usuaria: hombres, mayores de 75 años que viven solos, con dependencia funcional leve o moderada, en situación de riesgo social y precariedad socioeconómica.

Por último, reseñar el objetivo integrador que tiene la prestación de este servicio respecto al personal que lo presta, ya que se trata de una empresa de inserción social, cuyo personal ha sido derivado por su centro de servicios sociales y entidades del tercer sector, consiguiendo a través de este contrato su inserción laboral a través de un contrato estable.

12.2. Apoyo fuera del domicilio

12.2.1. Centros de Día

Programa /Recurso/Actuación		Centros de Día	
Población a la que se dirige:		Personas mayores de 60 años	
Objetivo		Proporcionar atención sociosanitaria que prevenga y/o compense la pérdida de autonomía, facilitar la permanencia en su medio habitual, retrasar la institucionalización a aquellos casos en situaciones límite y con grave deterioro físico y/o cognitivo. Además, facilita apoyo a los familiares y/o cuidadores/as principales de la persona mayor.	
Personas usuarias en 2023 (personas únicas)		6.367	
Centros		90	
Tasa de cobertura		0,64% (nº de plazas de centro de día disponibles por cada 100 habitantes)	
Plazas ofertadas en 2023		4.375	
Presupuesto 2023	en	46.642.451,14 euros*	% ejecutado
Recurso web		www.madrid.es	
Principales indicadores de procesos (1 o 2)		Plazas de CD por cada 1.000 habitantes mayores de 65 años: 6,45 % Plazas de CD por cada 1.000 habitantes mayores de 80 años: 18,48 %	
Principales indicadores de resultados (1 o 2)		Grado de satisfacción (valoración global del servicio): muy alto (88,4%).	

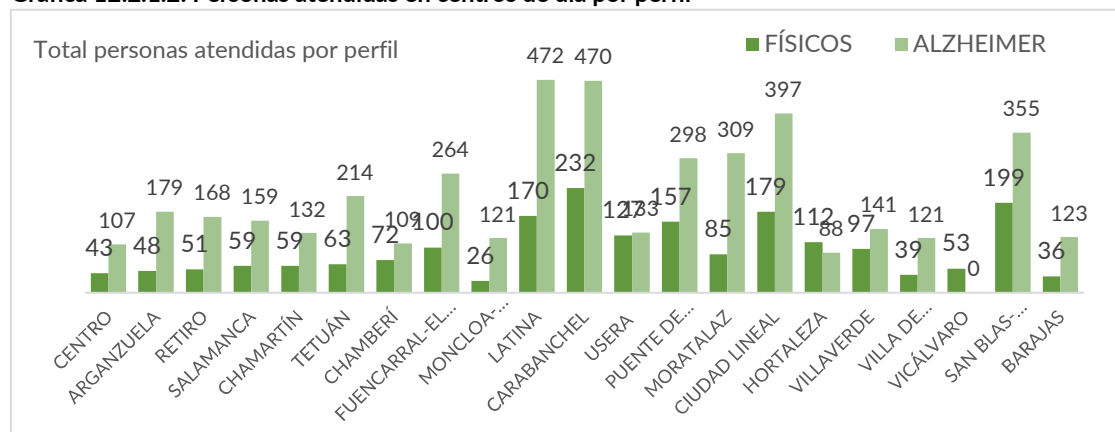
*Se trata de la suma de todos los contratos vigentes en el año 2023 de la gestión de centros de día municipales como de plazas privadas.

Los Centros de Día son equipamientos no residenciales de servicios sociales donde se presta atención sociosanitaria, preventiva y rehabilitadora al colectivo de mayores, en régimen diurno.

Tabla 12.2.1.1. Resumen de centros, plazas y personas atendidas

	MUNICIPALES	PRIVADOS	TOTALES	
N.º de centros abiertos	66	24	90	
Físicos	36	4	40	
Alzheimer	30	20	50	
N.º de plazas disponibles	3.420	955	4.375	
Tipología de las plazas disponibles	F	F	F	33,37%
	EA	EA	EA	66,63%
Total Personas Usuaris Atendidas	4.716	1.651	6.367	
Rotación de Personas Usuaris	Altas	Altas	Altas	3.107
	Bajas	Bajas	Bajas	2.726
Personas Usuaris por Días de Atención	2 días/semana	2 días/semana	1.335	
	3 días/semana	3 días/semana	1.849	
	5 días/semana	5 días/semana	3.921	

Gráfica 12.2.1.2. Personas atendidas en centros de día por perfil



Personas usuarias atendidas por Dependencia

De las **6.367** personas usuarias atendidas en centros de día, **5.053** son personas dependientes, con Programa Individual de Atención (PIA) de centros de día (CD), pero no todas han podido ser atendidas a cargo de la financiación del convenio de Dependencia de la Comunidad de Madrid. Esto supone un **79,36%** de personas usuarias totales. La financiación actual por parte de la Comunidad de Madrid es de **11.000.000 euros** anuales y el coste real ha sido de **23.762.570,55 euros**. La financiación supone un **46,29 %** del coste real.

Se produce una variación en el número de personas a atender a cargo de la financiación del convenio de Dependencia de la Comunidad de Madrid, pasando de un **82,80% en el año 2022 a un 79,36% en el año 2023 (decremento de 3,44 %)**.

Puesta en marcha de mejoras en el servicio de Centros de Día

a) Nuevo Centro de Día Carmen Sevilla.

Este centro incluye las siguientes mejoras en el servicio:

- Servicio de transporte adaptado: Uno de los servicios más valorados en los centros de día es el de transporte adaptado. En este centro, el servicio de transporte se ha actualizado en línea con las necesidades de cuidado del planeta y el medio ambiente, incluyendo la obligatoriedad de incorporar, progresivamente, vehículos con sistemas híbridos o eléctricos, para prestar el servicio.
- Servicio de desayuno, comida, y merienda: Uno de los servicios que se ofrecen que tiene más relevancia para las personas mayores es el servicio de restauración de los centros. En los centros de día se ofrece el desayuno, la comida y la merienda cada día. Todos los menús son supervisados por un nutricionista colegiado y garantizan el aporte calórico y dietético adecuado, incorporando la posibilidad de contar con menús adaptados para las personas que lo precisen por presentar patologías concretas. En el nuevo centro de día Carmen Sevilla, ubicado en el distrito de villa de Vallecas ya contamos además con cocina propia, siendo establecida la exigencia de la integración de productos de proximidad y de origen ecológico con el objetivo de ofrecer una dieta más saludable para las personas mayores.

b) Certificación de calidad

Este año se ha impulsado la realización de **dos proyectos piloto de certificación de calidad externos**:

- Proyecto de certificación del servicio de restauración auditado de dos centros de día municipales, llevado a cabo a través de una empresa con experiencia acreditada. Se han seleccionado dos modalidades, una de línea fría en el centro de día Vocal Vecino Justo Sierra y otra de línea caliente en el centro de día Casa de Campo.

- Proyecto de certificación en la implantación del Modelo de Atención Centrada en la persona (ACP). Se ha iniciado el proceso en el centro de día Carmen Laforet con el objeto de conseguir la primera **certificación externa oficial de la metodología de atención centrada en la persona**.

Está prevista la implantación de ambos certificados en todos los centros de día municipales de la red.

12.2.2. Salidas y actividades de ocio en fin de semana

Destacamos el aumento de la realización de actividades intergeneracionales de manera habitual por parte de todos los centros de día, con un total de 660 actividades programadas anualmente entre los diferentes centros. De estos encuentros intergeneracionales, un total de 492 han sido diseñados de manera conjunta con las personas usuarias teniendo en cuenta sus preferencias y los acontecimientos más destacados recogidos en sus Historias de Vida.

Fuente: "Memoria actividades de la empresa Asispa"



Fuente: "Memoria actividades de la empresa Asispa"



En este año se ha dado prioridad a la realización de salidas programadas para disfrutar de actividades socioculturales realizándose un total de 298 salidas. Entre las más habituales se encuentran las relacionadas con visitas culturales, visitas a parques y jardines, salidas a la piscina, así como a todo tipo de espectáculos o lugares de interés de nuestra comunidad autónoma. Otras actividades que queremos destacar son las actividades

que han realizado las personas usuarias junto con sus familias. Este año se han realizado un total de 199 actividades con una valoración muy positiva por parte de las personas usuarias y sus familias.

12.2.3. Centro Municipal de Atención Integral Neurocognitiva

La pérdida de autonomía, a causa del deterioro cognitivo, no solo se produce en personas mayores, a veces comienza en edades más tempranas. En la atención al deterioro cognitivo de inicio precoz, la red de centros de día cuenta con el **Centro Municipal de Atención Integral Neurocognitiva (CMAIN) "Doctor Salgado Alba"**, cuyo objetivo es proporcionar las terapias y los medios necesarios para mantener las capacidades funcionales y cognitivas el mayor tiempo posible de personas con edades comprendidas entre los 30 y los 65 años, dando cobertura a todo el municipio de Madrid.

Este Centro, pionero en todo el territorio español, ofrece un servicio con actividades y terapias adaptadas a la edad de las personas con deterioro cognitivo de inicio temprano que probablemente tendrían dificultades para adaptarse a Centros de día para personas mayores.

Se cuenta también con la posibilidad de ofrecer atención puntual de determinadas disciplinas en la unidad de **atención ambulatoria** para que las personas que lo soliciten puedan beneficiarse de sesiones semanales adaptadas a sus necesidades, sin tener que asistir a toda la jornada en el Centro.

Además, se dispone de la posibilidad de organizar **salidas y actividades de ocio en fin de semana**.

Tabla 12.2.3.1. Personas atendidas en CMAIN

MUJERES	30	52%
HOMBRES	27	48%
TOTAL	57	

12.3. Atención a quienes cuidan

Todos los programas y servicios apoyan a las familias cuidadoras, algo fundamental por ser conscientes de que, en no pocas ocasiones, el cuidado puede llevar aparejada una sobrecarga de diferente naturaleza, pero ante todo emocional

12.3.1. Estrategia Municipal para personas cuidadoras

Esta estrategia cuenta con 6 ejes, con sus correspondientes medidas.

EJES	TIPO DE APOYO	POBLACIÓN DIANA	RECURSO	
1	Sensibilización y reconocimiento	General	Conmemoración	Reconocimiento municipal a la labor
2	Información		Páginas web Redes	Espacio específico
3	Asesoramiento global	Todo tipo de personas cuidadoras	Centros de servicios sociales	Puerta de entrada a todos los servicios
			Servicios de atención a personas mayores	Todos, formal o informalmente
			Cuidar a quienes cuidan	Equipo de visitas domiciliarias a personas que no están en el programa
4	Descarga de cuidados (atención a las personas mayores necesitadas de cuidados)	Todo tipo de personas cuidadoras	Atención domiciliar de todo tipo	Atención personal y doméstica Seguimiento
			<ul style="list-style-type: none"> • SAD • TA • Productos de apoyo... 	Atención sociosanitaria
			Centros de día	

EJES	TIPO DE APOYO	POBLACIÓN DIANA	RECURSO	
			Respiro de fin de semana	Descarga para tiempo libre
5	Formación en cuidados	Todo tipo de personas cuidadoras	Servicios domiciliarios	Individual
			Centros de día	Atención individual o grupal
			Cuidar a quienes cuidan	Sesiones educativas
6	Atención psicoterapéutica y socializadora	Cuidadores sobrecargados	Cuidar a quienes cuidan	Sesiones psicoterapéuticas

12.3.2. Programa 'Cuidar a quienes cuidan'. Intervención grupal.

Población a la que se dirige:	Dirigido a cuidadores principales de personas mayores, así como a personas mayores cuidadoras de personas dependientes.		
Objetivo	La finalidad de este programa es mejorar las consecuencias del impacto de los cuidados sobre la calidad de vida de los cuidadores y cuidadoras, e indirectamente de las personas dependientes a las que atienden.		
Número de personas usuarias	915 170 hombres (19%) 745 mujeres (81%)		
Tasa de cobertura	La tasa de cobertura es del 100% de la demanda. Actualmente no existe lista de espera.		
Plazas ofertadas	Se ha cubierto la demanda.		
Presupuesto	419.536,04 euros	Ejecutado 100%	
Recurso web	madrid.es/mayores cuidar a quienes cuidan	Facebook <i>madridmayores</i>	Instagram <i>madridmayores</i>
Indicadores de procesos	Grupos realizados 63 Sesiones 926 Adherencia 70%		
Indicadores de resultados	El 71% de las personas que han participado en el programa ha experimentado mejoría en su calidad de vida. Satisfacción global de las personas usuarias es de 9.1 sobre 10		

Desarrollado por la entidad DELFO, DESARROLLO LABORAL Y FORMACIÓN, S.L., se trata de un programa multimodal, psicoterapéutico, educativo y de autoayuda, dirigido a cuidadores y cuidadoras principales de personas mayores, así como a personas mayores cuidadoras de personas dependientes (sea cual sea su edad y el tipo de dependencia funcional o/y psíquica, que vivan en su domicilio o en el de quienes les cuidan).

Este programa tiene por objeto la prestación de un servicio de valoración, asesoramiento e intervención psicoterapéutica y educativa para aliviar la carga del cuidado y mejorar la calidad de vida de la persona cuidadora y la necesidad de

cuidados, favoreciendo la permanencia de la persona mayor en su domicilio, en las mejores condiciones posibles.

Así, el programa adquiere un carácter preventivo de trato inadecuado a la persona dependiente y de aislamiento social de quienes cuidan.

En cuanto a los talleres grupales, se distribuyen los diferentes tipos de sesiones en dos ediciones anuales, con sesiones de una hora y media de duración, realizándose sesiones psicoterapéuticas educativas, socializadoras, antiestrés y de acompañamiento.

El programa está diseñado para atender a personas cuidadoras con sobrecarga moderada o severa en las sesiones psicoterapéuticas y mixtas o socializadoras dirigidas por profesionales de psicología. Todas estas sesiones son dirigidas por diferentes profesionales en función del contenido de éstas.

12.3.3. Programa 'Cuidar a quienes cuidan'. Intervención individual.

Población a la que se dirige:	Dirigido a cuidadores y cuidadoras principales de personas mayores, así como a personas mayores cuidadoras de personas dependientes.		
Objetivo	La finalidad de las visitas domiciliarias en cuidadores es la valoración de las circunstancias en las que se desarrolla la relación de cuidados, en el entorno más próximo a la persona cuidadora y a la necesitada de cuidados.		
Número de personas usuarias	1.385 1.097 mujeres (79%) 288 hombres (21%)		
Tasa de cobertura	La tasa de cobertura es del 100% de la demanda. Actualmente no existe lista de espera.		
Plazas ofertadas	Se ha cubierto la demanda de los usuarios a los que visitar		
Presupuesto	419.536,04 euros	ejecutado 100%	
Recurso web	madrid.es/mayores "cuidar a quienes cuidan"	Facebook <i>madridmayores</i>	Instagram <i>madridmayores</i>
Indicadores de procesos	Visitas realizadas 1.566 Llamadas de seguimiento telefónico 15.796		
Indicadores de resultados	Derivaciones para intervención 117 (8%) de las cuales: 26 hombres (22%) y 91 mujeres (78%) <ul style="list-style-type: none">• Servicios sociales: 35 (30%) 9 hombres (26%) y 26 mujeres (74%)• Programa de soledad: 27 (23%) 8 hombres (30%) y 19 mujeres (70%)• Voluntariado: 43 (37%) 8 hombres (19%) y 35 mujeres (81%)• Apoyo psicológico individual: 12 (10%) 1 hombre (8%) y 11 mujeres (92%)		

El programa, además, cuenta con visitas domiciliarias por parte de profesionales adscritos al mismo, para que puedan comprobar in situ la situación de las personas cuidadoras de personas dependientes, con el objeto de mejorar la adaptación del programa y poder detectar situaciones de necesidad que no estén bien cubiertas o situaciones de vulnerabilidad. En estas visitas se valoran las circunstancias en que se lleva a cabo esta relación de cuidados.

El programa incluye intervención telefónica para captación, seguimiento e intervención relacionada con las actividades grupales de cara a conseguir la adherencia a los grupos o la incorporación a éstos.

Aunque la vía de incorporación al programa sigue siendo mayoritariamente a través de los Servicios Sociales de Atención Social Primaria (37%), cabe señalar el auge del teléfono específico del programa (20%) y las inscripciones en la web municipal (19%), dos vías en las que es la persona cuidadora quien demanda la participación de primera mano. Además, hay que añadir a estas vías las derivadas de la captación de las personas usuarias carentes de servicios municipales y que son perceptores de la Prestación Económica para cuidados en el Entorno Familiar (PECEF) como ayuda de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia (22%), a las que se remitió una carta informativa sobre el programa en el último trimestre del año.

Perfil de la persona cuidadora / persona cuidada

Las personas que participan en las sesiones psicoterapéuticas son mujeres en el 81% de los casos (esposas e hijas). Los varones cuidadores representan el 19% y son mayoritariamente cónyuges. La edad media es de 67 años.

Las personas cuidadoras, en más del 70% de los casos, atienden a mayores dependientes que sufren demencia. El 62% cuida a la persona mayor en soledad. Las personas cuidadas son

dependientes en la práctica totalidad de las actividades básicas de la vida diaria (ABVD).

12.3.4. Programa “Respiro Familiar”

Programa /Recurso/Actuación		Servicio de Respiro Familiar	
Población a la que se dirige:		Personas mayores de 60 años	
Objetivos		Mejorar la calidad de vida tanto de las personas mayores como de sus familias y/o cuidadores para facilitar la permanencia en el domicilio habitual recibiendo una atención profesional adecuada a sus necesidades. Proporcionar atención a personas mayores dependientes. Facilitar apoyo a aquellas familias que atienden a personas dependientes. Proporcionar el cuidado a la persona mayor durante el horario en el que acude al Centro.	
Atenciones realizadas 2023 (total)		10.276	
Centros		7	
Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género)		0,030% (plazas de respiro familiar disponibles por cada 100 habitantes)	
Plazas ofertadas en 2023		210	
Presupuesto en 2023	34.031.517,96 euros *	% ejecutado	67,75 % %
Recurso web	www.madrid.es		
Principales indicadores de procesos (1 o 2)		personas usuarias atendidas en el servicio: 284 centros	
Principales indicadores de resultados (1 o 2)		Grado de satisfacción (mejora de la calidad de vida): alto (74,7%) Grado de satisfacción (apoyo recibido con este servicio): muy alto (81,1%)	

*Se trata del contrato Equipamientos y servicios municipales de atención a personas mayores que incorporen productos de comercio justo. Exp.300/2017/01252. Engloba: centros de día, residencias, apartamento, respiro familiar y fisioterapia preventiva

Es un programa social que se desarrolla en centros de día y residencias de titularidad municipal, a través de un conjunto de actividades, durante los fines de semana (sábado y/o domingo), en régimen diurno no residencial, cuyos objetivos son:

- Facilitar descanso a aquellas familias que tienen a su cargo a personas mayores dependientes.
- Apoyar a las familias y /o cuidadores.
- Proporcionar la guarda del mayor durante el horario que permanece en el servicio.

Tabla 12.3.4.1. datos del servicio de Respiro Familiar

Indicadores 2023	Datos
Centros donde se desarrolla	7
Personas usuarias atendidas	284
Atenciones prestadas	10.276
Altas	139

12.4. Servicios residenciales

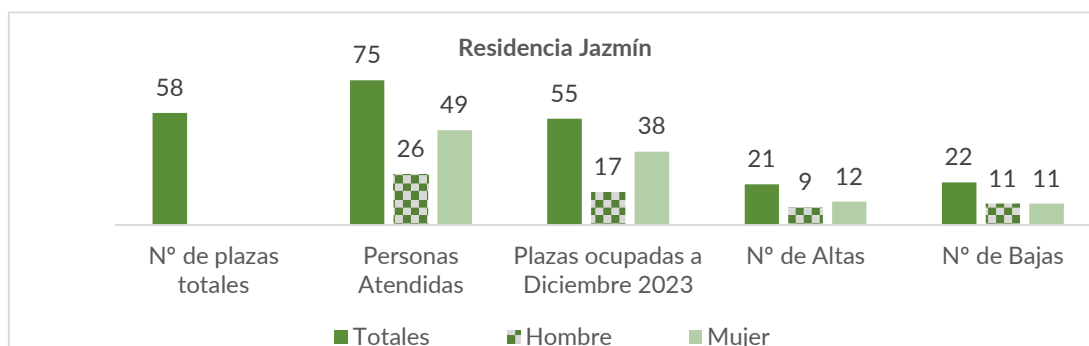
Programa /Recurso/Actuación		Residencia para personas mayores	
Población a la que se dirige:		Personas mayores de 65 años que presenten deterioro físico y/o relacional y 60 años si presentan deterioro cognitivo/demencia	
Objetivo		Ofrecer alojamiento y atención especializada a aquellas personas mayores que por su situación familiar, económica y social, así como por sus limitaciones de autonomía personal, no pueden ser atendidas en sus domicilios.	
N.º personas usuarias en 2023 (personas únicas)		200	
N.º centros		3	
Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género)		0,027 % de cobertura (plazas de residencias disponibles por cada 100 habitantes)	
Plazas ofertadas en 2023		184	
Presupuesto en 2023	34.031.517,96 * euros	% ejecutado	67,75 % %
Recurso web	www.madrid.es		
Principales indicadores de procesos (1 o 2)		3 centros mujeres usuarias en diciembre de 2023: 110 mujeres	
Principales indicadores de resultados (1 o 2)		Grado de satisfacción (valoración global del servicio): 95,0 %	

Se trata del contrato Equipamientos y servicios municipales de atención a personas mayores que incorporen productos de comercio justo. Exp.300/2017/01252. Engloba: centros de día, residencias, apartamento, respiro familiar y fisioterapia preventiva

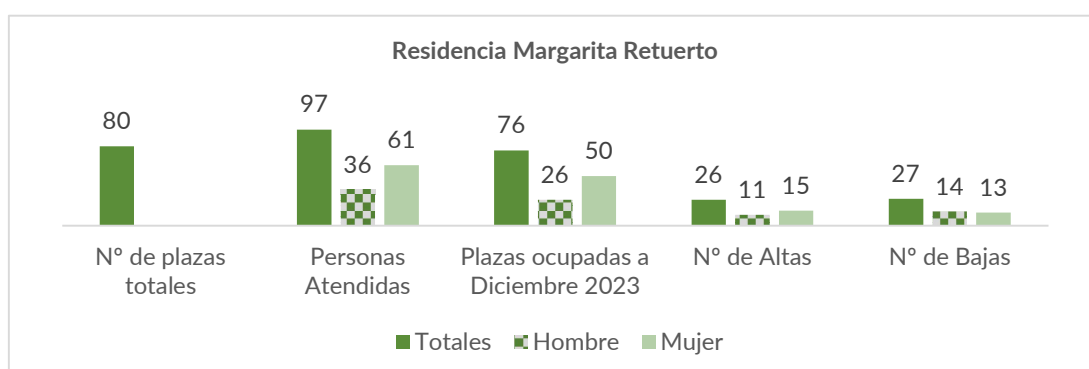
El Ayuntamiento de Madrid cuenta con

- Dos residencias de atención a personas con deterioro cognitivo Alzheimer: Centro Integrado Jazmín y Centro Integrado Margarita Retuerto
- Una residencia de atención a personas con deterioro perfil físico: residencia Santa Engracia.

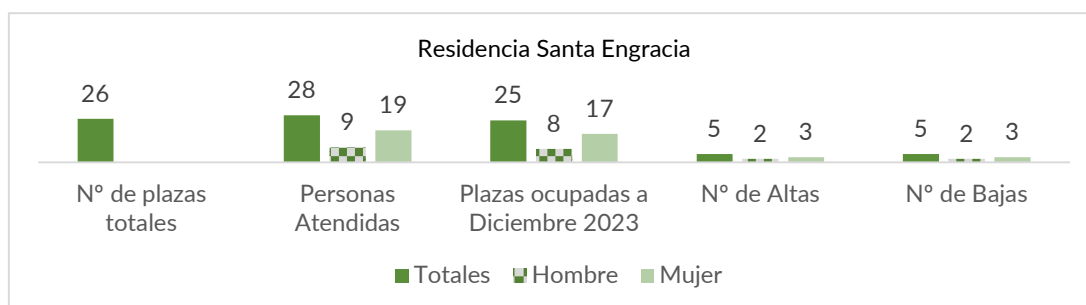
Residencia Jazmín	Totales	Hombre	Mujer
Plazas totales	58		
Personas Atendidas	75	26	49
Plazas ocupadas a diciembre 2023	55	17	38
Altas	21	9	12
Bajas	22	11	11



Residencia Margarita Retuerto	Totales	Hombres	Mujeres
Plazas totales	80		
Personas Atendidas	97	36	61
Plazas ocupadas a diciembre 2023	76	26	50
Altas	26	11	15
Bajas	27	14	13



Residencia Santa Engracia	Totales	Hombre	Mujer
Plazas totales	26		
Personas Atendidas	28	9	19
Plazas ocupadas a diciembre 2023	25	8	17
Altas	5	2	3
Bajas	5	2	3



12.5. Situaciones de dependencia

La ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia, procura el marco normativo general que regula la atención a las personas dependientes y las competencias en la materia de Comunidades Autónomas y entidades locales.

Durante estos años de implantación y desarrollo del sistema de atención a la dependencia se ha venido desarrollando la normativa que regula la materia siendo de especial trascendencia el Decreto 54/2015, de 21 de mayo, por el que se regula el procedimiento para reconocer la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la Comunidad de Madrid.

Pero la regulación legal continúa avanzando y durante el año se aprueba el Real Decreto 675/2023, de 18 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, por el que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre.

Este Real Decreto supone, entre otras medidas, el aumento de las cuantías de las prestaciones económicas y un incremento en las intensidades de prestación del SAD.

12.5.1. Convenios de Atención a la Dependencia

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, promueve que las personas dependientes sean atendidas, fundamentalmente desde los ámbitos, autonómico y local.

En cumplimiento de la normativa legal vigente y con la finalidad de conseguir la mejor atención de calidad a las personas dependientes, la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento vienen suscribiendo Convenios de Colaboración para la atención a las personas en situación de dependencia, reflejo del compromiso de ambas administraciones, las cuales tienen como prioridad continuar desarrollando las condiciones más propicias para la atención a la dependencia.

En el año 2023 conviven tres convenios, firmados en diferentes momentos, en función de las necesidades detectadas y que han permitido el aumento de personas en situación de dependencia atendidos en el municipio de Madrid.

Los convenios vigentes en 2023 son los que a continuación se indican:

1. Convenio de colaboración entre la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid para la atención a las personas en situación de dependencia y el desarrollo de otros programas de atención social, vigente del año 2021 al 2023.
2. Convenio de colaboración entre la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid para la atención a las personas en situación de dependencia hasta el 31 de diciembre de 2023, en el marco del Acuerdo de Gobierno de España sobre el “Plan de Choque en Dependencia 2021-2023”.
3. Convenio de Colaboración entre la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid para la mejora del SAD para la atención a las personas en situación de dependencia del municipio de Madrid para el año 2023.

12.5.2. La atención a la dependencia en el Ayuntamiento de Madrid

Las actuaciones en el ámbito municipal para la atención a las personas en situación de dependencia son diversas puesto que abarcan todo el proceso, desde el inicio del procedimiento hasta la efectividad de las prestaciones, siendo las principales funciones desarrolladas las que a continuación se señalan:

- Información y orientación sobre el procedimiento de solicitud inicial y revisiones del Programa Individual de Atención (PIA), así como de prestaciones y recursos.
- Elaboración de Informes de Entorno y de idoneidad para el reconocimiento de la PECEF.
- Instrucción de expedientes de solicitudes iniciales de reconocimiento de la situación de dependencia en el Área de Políticas Sociales, Familia e Igualdad. Propuesta de revisión de los Programa Individual de Atención y de aplicación del trámite de urgencia.
- Tramitación de servicios reconocidos en Programa Individual de Atención.
- Canalización de la comunicación técnica con la Comunidad de Madrid.
- Seguimiento y coordinación de los convenios de colaboración suscritos por el Ayuntamiento de Madrid con Comunidad de Madrid.

a) Solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia

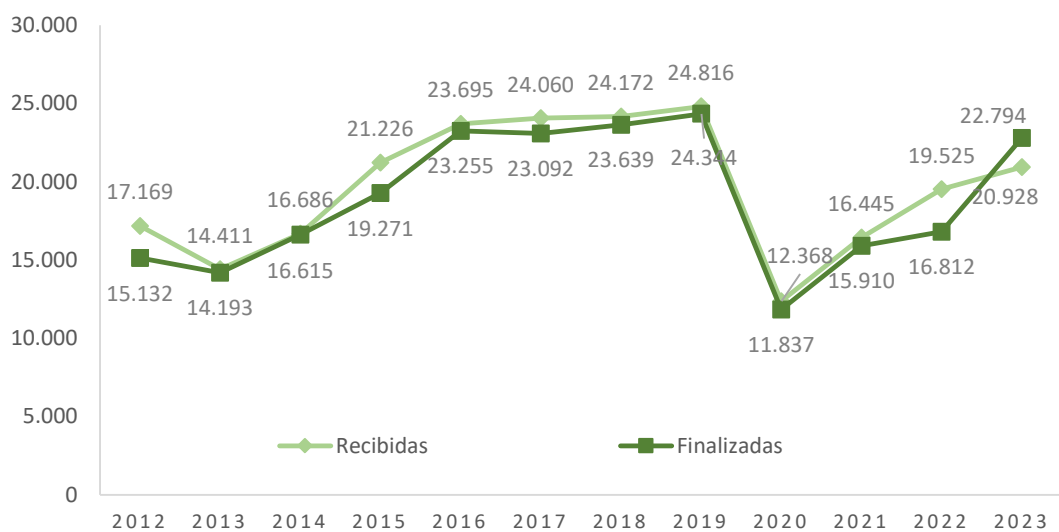
El procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia se inicia con la presentación de los ciudadanos de las solicitudes iniciales, las cuales son instruidas por el departamento de Planificación de la Atención Social Primaria.

En el año 2023 se recibieron en el departamento **20.928 solicitudes iniciales de reconocimiento de la situación de dependencia** y se remitieron a Comunidad de Madrid **22.794** solicitudes.

Durante el año 2023 se han introducido nuevas tecnologías que han permitido la automatización de procesos, lo que ha hecho posible la instrucción, finalización y envío de las solicitudes recibidas en el año y las pendientes de envío en 2022.

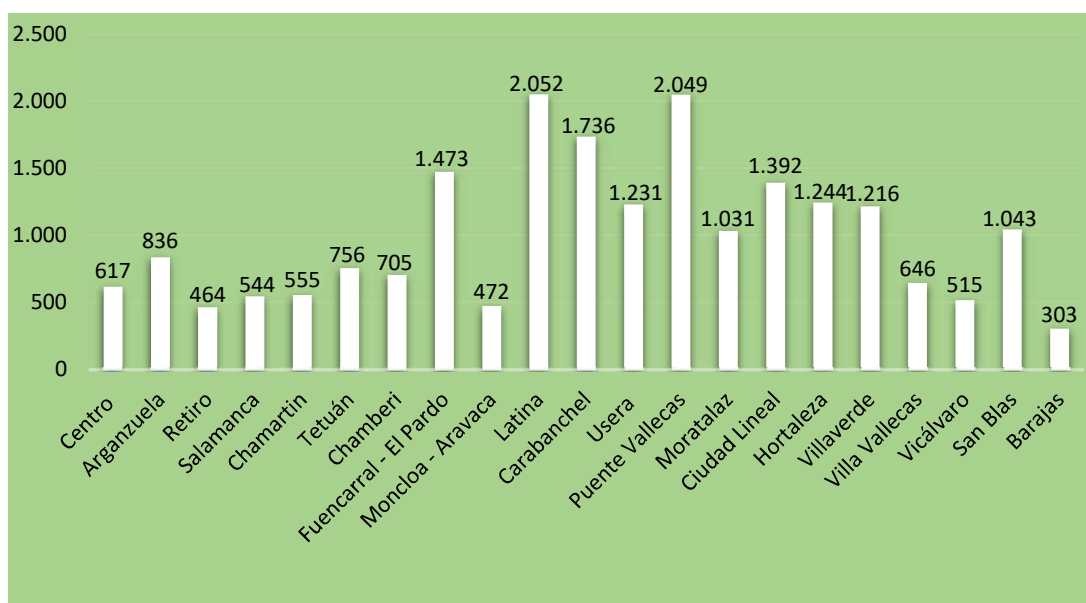
En el siguiente gráfico puede observarse la evolución en el número de solicitudes.

Gráfica 12.5.2.1 Solicitudes de dependencia recibidas y tramitadas 2012 - 2023



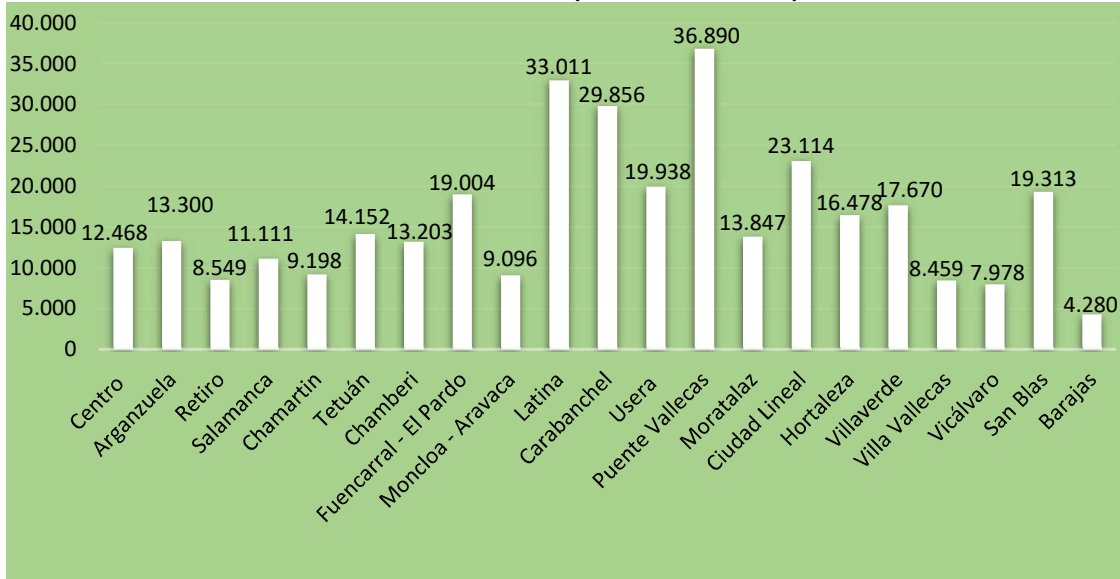
Fuente: Registro solicitantes dependencia

Gráfica. 12.5.2.2 Total de solicitudes de dependencia recibidas por distrito en el año 2023



Fuente: Registro solicitantes dependencia

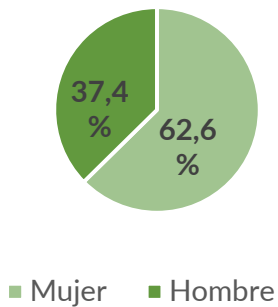
Gráfica 12.5.2.3 Total de solicitudes de dependencia recibidas por distrito desde 2007 a 2023



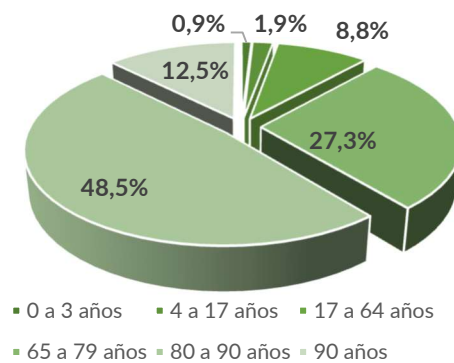
Fuente: Registro solicitantes dependencia

En lo que respecta al perfil de las personas solicitantes, hay que constatar que mayoritariamente se trata de mujeres. En cuanto a la edad, el grupo mayoritario es el de las personas de mayores de 80 a 90 años.

Gráfica 12.5.2.4 Porcentaje de solicitantes de dependencia por sexo



Gráfica 12.5.2.5 Porcentaje de personas de dependencia por grupos de edad



Fuente: Registro solicitantes dependencia

Con respecto a los distritos municipales, la tendencia de solicitantes por sexo se mantiene en todos ellos en torno a un 60-65% de mujeres, frente a un 35-40% de hombres.

En cumplimiento de la normativa legal vigente, las solicitudes enviadas a la Comunidad de Madrid se acompañan del correspondiente Informe Social de Dependencia, elaborado por las/los trabajadoras/es sociales municipales.

Durante el año 2023, se realizaron **13.395 informes sociales de entorno y de idoneidad de PECEF**.

Puesto que las solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia deben acompañarse el preceptivo informe, el porcentaje de informes emitidos mantiene la tendencia por sexo que encontramos en las solicitudes iniciales, siendo de un 63% en mujeres y un 37% en hombres.

b) Trámites asociados con el reconocimiento de la situación de dependencia y acceso a los servicios y prestaciones

El procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia incorpora otros posibles trámites, como son el de revisión del programa individual de atención y la solicitud de aplicación del trámite de urgencia.

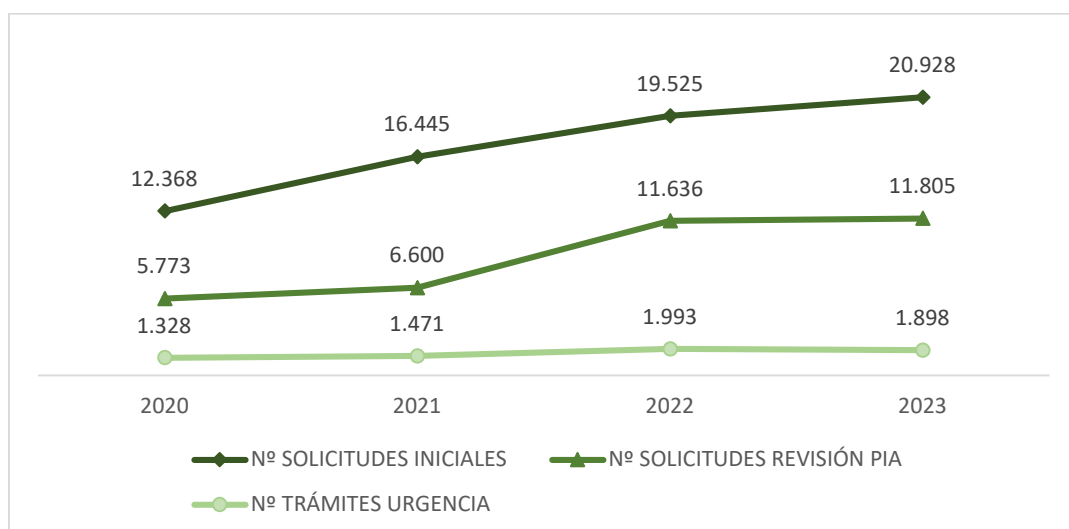
Durante el año 2023, el Departamento de Planificación de la Atención Social Primaria ha revisado y gestionado **11.805 revisiones de PIA**, remitidas desde los Centros de Servicios Sociales. El número de revisiones se ha ido incrementado considerablemente de las 5.773 tramitadas en 2020 a las 11.805 de 2023.

Con respecto a las tramitaciones de urgencia, en el año 2023 fueron gestionadas un total de **1.898 peticiones de aplicación del trámite de urgencia**, si bien se ha producido un ligero descenso con respecto al año 2022 en este tipo de tramitaciones, podemos observar un importante aumento del año 2020 al 2023, pasando de 1.328 a 2020 a las mencionadas 1.898 de 2023.

c) Evolutivo en la tramitación del reconocimiento de la situación de dependencia

En general, se constata un incremento en la tramitación de solicitudes iniciales de reconocimiento de dependencia, solicitudes de revisión de PIA y tramitaciones de urgencia, como se puede apreciar en la siguiente tabla.

Gráfica 12.5.2.6 Total tramitaciones de solicitudes de dependencia, revisiones de PIA y trámites de urgencia recibidas y tramitadas 2020 - 2023



Fuente: Registro solicitantes dependencia

12.6. Mayores vulnerables

La detección de personas mayores vulnerables es fundamental para evitar las situaciones funestas que esta situación puede comportar.

12.6.1. Mesa de vulnerabilidad

Población a la que se dirige:	Personas mayores vulnerables		
Objetivo	Evitar las situaciones de vulnerabilidad social de las personas mayores de 65 años mediante la detección, intervención y seguimiento		
Personas atendidas	1.222 387 (32%) hombres 835 (68%) mujeres		
Tasa de cobertura	100% de los casos recibidos		
Recurso web	Madrid.es Servicios Sociales	Facebook <i>madridmayores</i>	Instagram <i>madridmayores</i>
Indicadores de procesos	Agentes detectores: Samur Social: 636 (52%) Samur PC: 323 (27%) DGMYPNSD: 87(7%) Servicios Sociales: 149 (12%) Otros: 27 (2%)		
Indicadores de resultados	Clasificación de riesgo: Aislamiento: 98 (8%) Maltrato: 198 (16%) Informes a Distrito por detección de riesgo de personas no conocidas por Servicios Sociales: 192 (16%)		

La Mesa de Vulnerabilidad está formada por un equipo multidisciplinar de profesionales del ámbito social y sanitario del Departamento de Programación, Evaluación y Desarrollo adscrito a la DGMYPNSD, donde se realizan reuniones semanales para valoración de todos los casos recibidos desde los diferentes servicios, y cuyo objetivo es detectar y valorar situaciones de personas mayores vulnerables o potencialmente vulnerables, para paliar y evitar estas

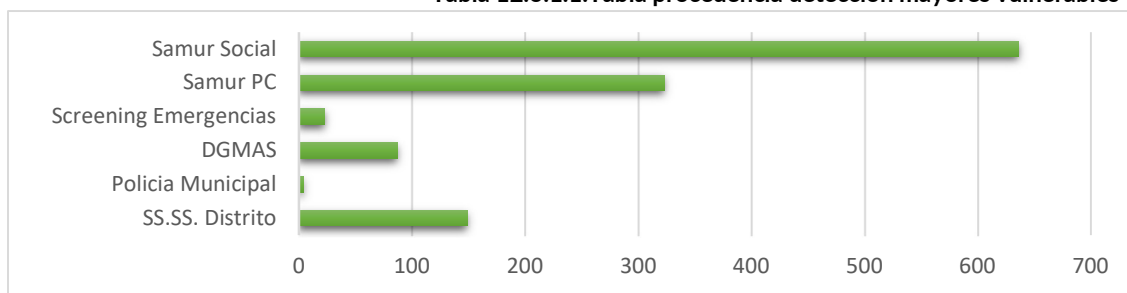
La metodología de trabajo es:

- Detección: screening emergencias / apertura puerta de bomberos.
- Valoración de los casos recibidos en Mesa de Vulnerabilidad.
- Intervención general: Derivaciones informadas a servicios sociales de distrito /derivaciones a Voluntariado/ Derivaciones a otros servicios.
- Seguimiento de casos.

La entrada al programa se produce desde los diferentes servicios de emergencias (SAMUR Protección Civil, SAMUR Social, Bomberos, Policía, etc.), o derivados desde los Servicios Sociales de los distritos, Departamento de Servicios de Ayuda a Domicilio, Departamento de Centros de Día y Residenciales, Programa de Soledad y Programa "Cuidar a quienes Cuidan". Todos los casos que llegan son analizados por un equipo multidisciplinar que hace una valoración de riesgos a través del análisis de situación.

Procedencia de la detección de mayores vulnerables:

Tabla 12.6.1.1. Tabla procedencia detección mayores vulnerables



12.6.2. La vulnerabilidad en las personas mayores: ‘conocer para actuar’

Los datos de la ‘Mesa’ permiten construir el **índice de vulnerabilidad** (número de personas mayores valoradas en la Mesa de Vulnerabilidad sobre el total de personas mayores de cada distrito por mil) en los 21 distritos. Tomando la tasa de Madrid como la unidad, vemos que algunos de ellos destacan de manera especial, priorizándose la detección en ellos.

Tabla 12.6.2.1. Índice de vulnerabilidad por distrito

Distrito	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Centro	2,4	2,1	2,4	3,5	2,3	2,7	2,3	2,5	2,5	2,6	2,2	1,9	2,4	2,4	2,0
Arganzuela	1,2	1,2	0,8	1,4	1,2	1,3	1,3	1,6	1,0	1,0	1,3	1,4	1,4	1	0,9
Retiro	0,9	0,7	0,8	1,0	0,6	0,8	1,1	0,8	0,7	0,7	0,7	0,6	0,7	0,7	0,8
Salamanca	1,2	1,2	2,4	0,8	1,2	1,0	1,5	1,2	1,0	0,9	1,0	0,9	0,9	0,7	0,8
Chamartín	0,7	0,7	0,4	0,8	0,8	1,0	1,2	0,8	0,6	0,7	0,7	0,6	0,6	0,8	0,5
Tetuán	0,8	0,9	0,9	1,0	0,8	0,8	1,2	1,2	1,3	1,0	1,3	1,0	1,0	1,5	1,4
Chamberí	1,2	1,2	1,2	0,7	0,8	0,8	0,9	0,6	0,7	0,9	1,0	0,7	1,0	0,9	1,2
Fuencarral El Pardo	0,6	0,6	0,5	0,8	0,4	0,3	0,5	0,5	0,6	0,6	0,6	1,0	0,6	0,6	0,6
Moncloa Aravaca	1,0	1,0	0,9	1,0	0,6	0,7	0,9	0,7	0,6	0,9	0,7	0,8	0,6	0,6	0,8
Latina	0,6	0,5	0,7	0,8	0,7	0,8	0,7	1,0	1,0	1,0	1,2	0,9	0,9	0,8	0,9
Carabanchel	0,8	0,9	1,1	0,8	1,3	1,2	0,9	1,2	1,2	1,3	0,9	1,0	1,2	1,1	1,1
Usera	1,2	1,1	0,7	2,0	1,2	0,9	0,9	1,1	1,4	1,2	1,4	1,3	1,3	1,7	1,7
Puente Vallecas	1,1	1,2	1,1	1,7	1,4	1,6	1,3	1,2	1,7	1,7	1,6	1,6	1,7	1,5	1,2
Moratalaz	0,6	0,8	0,7	0,6	0,9	0,9	0,9	1,3	0,6	0,8	0,8	1,4	0,8	0,8	0,8
Ciudad Lineal	1,0	0,9	1,0	0,9	1,1	1,1	1,1	1,0	1,2	1,3	1,1	1,2	1,0	0,8	0,8
Hortaleza	0,1	0,7	0,4	0,3	1,0	0,6	0,8	0,8	0,9	0,9	0,6	0,7	0,6	1,4	0,9
Villaverde	0,8	0,7	0,4	0,6	0,4	0,6	0,5	0,7	0,6	0,6	0,7	1,0	1,0	1	1,4
Villa de Vallecas	0,7	2,1	2,3	0,7	1,5	0,9	0,8	0,7	0,8	0,8	1,1	0,5	1,2	1,4	1,2
Vicálvaro	0,9	1,1	1,2	0,7	1,1	0,9	0,7	0,3	0,6	0,6	0,5	0,6	0,9	0,5	0,8
San Blas Canillejas	1,3	1,0	0,7	0,7	1,5	1,2	1,4	0,9	1,3	1,2	1,1	1,0	1,2	1	1,2
Barajas	2,0	0,5	0,4	0,4	0,2	0,7	0,1	0,9	0,7	0,3	0,8	0,5	0,4	1,1	0,6

12.6.3. Observatorio de fallecimientos en soledad y emergencias

Uno de los objetivos específicos del “Programa de detección e intervención en personas mayores vulnerables con alto riesgo de aislamiento social”, es la creación de un sistema de monitorización de datos a fin de:

- Conocer la magnitud del problema en términos absolutos.
- Conocer la distribución temporal (estacional) del fenómeno.
- Conocer la distribución espacial (distrital).
- Observar tendencias.

La Dirección General de Emergencias y Protección Civil informa de las aperturas de puerta en domicilio con resultado de fallecimiento. Esta información se complementa con datos del padrón municipal, CIVIS e información de visita al domicilio de fallecido, lo que permite conocer su perfil. En 2023 hubo 1.610 actuaciones, de los que resultaron 1.464 auxiliados y 146 fallecidos. Los informes mensuales remitidos no contenían datos de identificación de la persona mayor en 27 de los casos auxiliados y 5 de los fallecidos, por los que finalmente se ha podido valorar a 1.437 auxiliados y 141 fallecidos.

Uno de los datos más importantes es conocer hasta qué punto estos fallecimientos han ocurrido a personas aisladas socialmente o han obedecido a cualquier otra circunstancia, incluida la muerte súbita. De los casos valorados, se detectaron 32 en situación de aislamiento.

12.6.4. Equipos distritales de atención a la vulnerabilidad

Una de las medidas adoptadas en los Acuerdos de la Villa (Medida: MS.GT3.009/109) fue la creación de los Equipos Distritales de Atención a la Vulnerabilidad. Son equipos técnicos multidisciplinares para el abordaje de casos complejos de intervención con personas mayores, relacionados con el maltrato, la vulnerabilidad, la soledad, con un enfoque de detección precoz y prevención de situaciones no deseables. Esta medida también se recoge en el II Plan de acción “Ciudades amigables con las personas mayores 2021-2023”.

Se inició la puesta en marcha del proyecto piloto de los Equipos Distritales de Atención a la Vulnerabilidad (EDAV) en septiembre de 2021 en tres distritos: Villaverde, Arganzuela y Salamanca. En junio de 2023 se amplía a otros tres distritos: Chamberí, Latina y Moratalaz. Tras el análisis del proyecto piloto se valora en un futuro trasladar la iniciativa al resto de distritos con respectivas áreas de mejora.

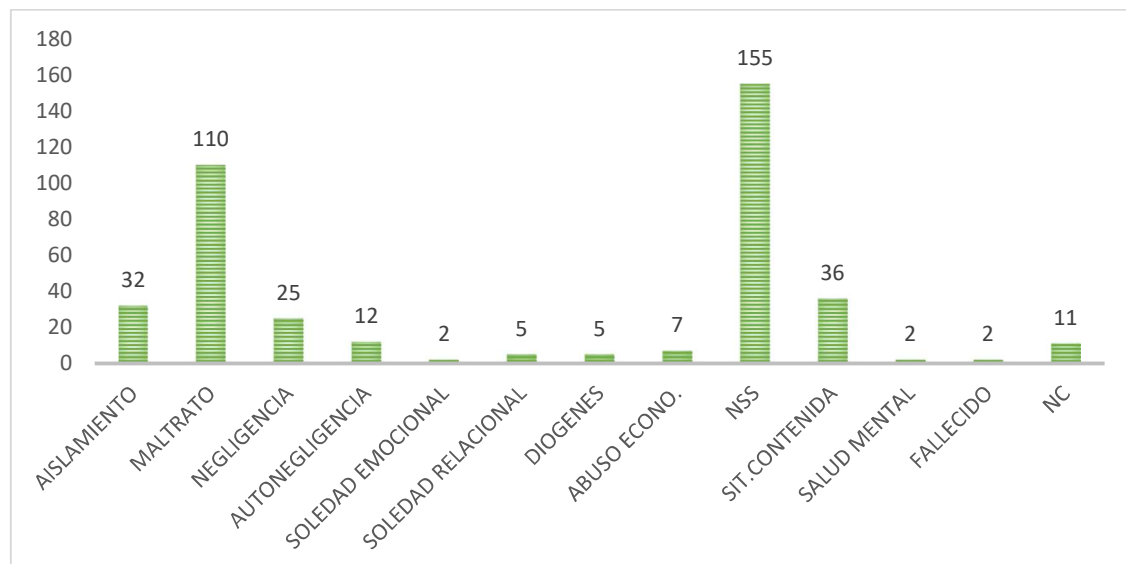
La función de la mesa distrital es analizar los casos de personas mayores supuestamente vulnerables, en riesgo, detectadas por cualquiera de los agentes que operan en el distrito, buscar la mejor opción posible para revertir la situación y coordinar con los recursos que puedan ponerse a disposición de este propósito, en un intento de normalización y siempre respetando la autonomía de la persona mayor. Se exponen casos especialmente complejos, para lo cual se hace necesario tener unos criterios uniformes y previos, tanto en la relación del tipo de vulnerabilidad a abordar como de su severidad. Los casos graves y muy graves se abordarán en las mesas distritales, para encontrar la mejor intervención posible.

La mesa se compone de miembros permanentes e invitados, todos ellos involucrados en los casos que se valoran y que plantean objetivos comunes y una estrategia de intervención para el abordaje de las diferentes situaciones. En estos espacios de coordinación siempre participa personal técnico del servicio especializado de la DGMYPNSD.

Desde la puesta en marcha, se han celebrado 82 mesas distritales, y se han valorado 404 casos (193 nuevos y 211 revisiones). De estos, 55 han sido derivados a la Mesa de Vulnerabilidad para el Programa de intervención específica en maltrato y aislamiento social.

Distritos	Arganzuela	Salamanca	Chamberí	Latina	Moratalaz	Villaverde	Total
Mesas celebradas	10	9	5	7	4	11	46
Casos vistos	55	26	12	41	17	61	212
Casos nuevos	14	4	12	31	14	22	97
Revisiones	41	22	0	10	3	39	115
Paso a mesa especializada (DGMYPNSD)	5	0	3	8	2	5	23

Clasificación de los casos en mesas distritales:



12.6.5. Programa de intervención específica en maltrato y aislamiento social

Población a la que se dirige:	Personas mayores vulnerables.		
Objetivo general	Reconducir, minimizar o eliminar situaciones de maltrato o aislamiento. Atender a la víctima para reducir/ o, eliminar la situación del maltrato y sus consecuencias minimizando las secuelas y sufrimientos causados e intervenir con el responsable de los malos tratos para frenar el avance o intensificación de los mismos. En personas aisladas, lograr un acercamiento a las personas mayores frágiles con claro riesgo de aislamiento o exclusión social.		
Personas detectadas	296		
Personas que pasan al programa	183 135 mujeres (74%) 48 hombres (26%)		
Tasa de cobertura	37% - 109 casos nuevos sobre el total de los detectados.		
Presupuesto en 2022	176.561,00 euros	100% ejecutado	
Recurso web	Mayores - Toma de conciencia contra el abuso y el maltrato en la vejez	Facebook <i>madridmayores</i>	Instagram <i>madridmayores</i>
Indicadores de procesos	Altas 109 Mujeres 82 (75%) Hombres 27 (25%) Bajas 80 Mujeres 57 (71%) Hombres 23 (29%) Apoyo Psicológico: 135 casos trabajados Mujeres 107 (79%) Hombres 28 (21%)		
Indicadores de resultados	Tasa de normalización: 49 cierres por normalización (61%) Mujeres 36 (73%) Hombres 13 (27%) Notificación a Fiscalía: 13 informes: Mujeres 11 (85%) Hombres 2 (15%)		

Se trata de un servicio dirigido a personas vulnerables, en riesgo de sufrir maltrato, o en situación de soledad no deseada o aislamiento, mayores de 65 años, o de menor edad en casos excepcionales, y también a las personas que puedan estar implicadas en el posible maltrato, así como a su entorno cercano, familiares o amigos.

La determinación del grado de riesgo de aislamiento social y de la situación de riesgo y gravedad de los casos de malos tratos, tras una primera valoración desde la Mesa de vulnerabilidad de la DGMyPSND, permite establecer un diagnóstico y pronóstico, y fijar unos objetivos. En función de ese riesgo, un equipo multidisciplinar propone la intervención del servicio de Apoyo Psicológico.

En el caso del aislamiento, se busca un acercamiento a las personas mayores con claro riesgo de aislamiento social, que permita conducir esas situaciones a la normalización, asignando los recursos sociales oportunos en cada caso y facilitando el internamiento involuntario y la incapacitación legal cuando la situación de riesgo así lo determine.

El programa de malos tratos implica un nivel de atención especializada con el carácter singular de intervención en el domicilio. El objetivo es la atención de las personas mayores víctimas de malos tratos mediante un protocolo de actuación municipal que aborda la demanda de los distritos, canaliza recursos especializados y planifica las acciones para llevarlo a cabo. Para ello, se elabora un Plan de Intervención Individualizado que incluya a la persona mayor.

El cierre de los casos en los que se realiza intervención se produce por normalización de la situación, tanto dentro del domicilio (aceptación de recursos, porque el supuesto responsable ya no reside en el domicilio o por la implementación de medidas legales de protección), como fuera del domicilio (ingreso voluntario/involuntario en residencia o traslado a otro domicilio). Los casos atendidos en 2023 han sido 183 (120 de maltrato/negligencia y 63 de aislamiento).

Cabe señalar que desde el servicio se atienden mujeres cuyo maltrato podría clasificarse como violencia machista por ser ejercido por su cónyuge/pareja. En este sentido, de los casos de maltrato trabajados desde 2009, se han abordado 390 casos con algún componente de violencia de género ejercido por hombres a mujeres mayores. De estos, en 115 casos el maltrato es ejercicio por el cónyuge/pareja, y los otros 275 casos es ejercido por hombres con algún otro tipo de relación. Estos casos se abordan desde el programa específico de maltrato a personas mayores dadas las características de estas mujeres que por cuyo perfil tienen dificultades de acceso a los recursos de la red de violencia de género.



BLOQUE XIII. COOPERACIÓN AL DESARROLLO

[ÍNDICE](#)



BLOQUE XIII. COOPERACIÓN AL DESARROLLO

13.1. [LA COOPERACIÓN AL DESARROLLO EN EL 2023](#)

13.2. [SEGUIMIENTO DE INTERVENCIONES](#)

13.2.1. [Cooperación Internacional para el Desarrollo](#)

13.2.2. [Educación para un desarrollo sostenible y una ciudadanía global](#)

13.2.3. [Acción Humanitaria](#)

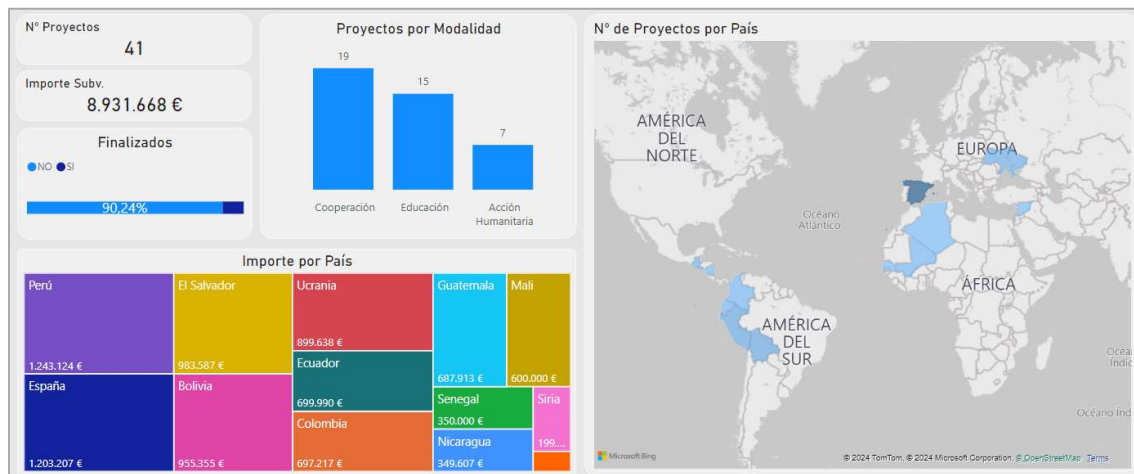
13.3. [REFLEXIONES FINALES](#)

BLOQUE XIII: COOPERACIÓN AL DESARROLLO

13.1. LA COOPERACIÓN AL DESARROLLO EN EL 2023.

Este epígrafe engloba un resumen y análisis general de los programas y actuaciones llevados a cabo por la **Subdirección General de Cooperación al Desarrollo** de la **Dirección General de Inclusión Social**, en el ámbito de la cooperación al desarrollo y la ciudadanía global durante el año 2023.

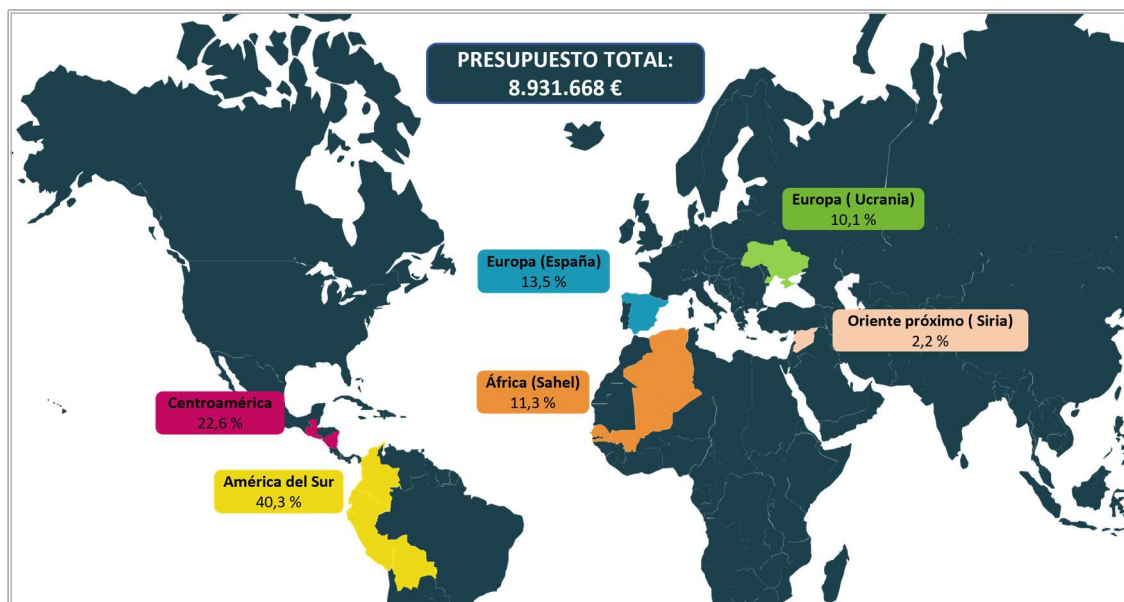
Los programas y actuaciones llevados a cabo se encuadran en el **Marco Estratégico de Ciudadanía Global y Cooperación Internacional para el desarrollo de la Ciudad de Madrid, 2022-2025**. Este Marco estratégico se caracteriza por el alineamiento de su contenido con los objetivos y metas planteados en la Agenda 2030 como marco de referencia mundial, estableciendo cuatro ámbitos estratégicos de intervención, cada uno de los cuales persigue un objetivo estratégico de la agenda 2030 (planeta, paz, prosperidad y personas).



Visión global del cuadro de mando de los proyectos cofinanciados por el Ayuntamiento de Madrid en materia de cooperación y ciudadanía global en 2023 disponible en [Conoce los Proyectos - Cuadro de mando - Ayuntamiento de Madrid](#). Fuente: SG. Cooperación al Desarrollo

Durante el año 2023 se han cofinanciado **41 proyectos** por un importe total de casi **9 millones de euros**. El 63% del importe subvencionado se ha dirigido al centro y sur del continente americano, siendo la región geográfica con un mayor apoyo presupuestario. A nivel de país, cabe destacar el importante apoyo a las víctimas del conflicto bélico en Ucrania, con 3 proyectos de acción humanitaria, por un importe de algo más del 10% del presupuesto ejecutado total. A su vez, con el 13,5% del importe ejecutado, se dirige a España y en concreto al municipio de Madrid, que es el lugar en el que se desarrollan en su totalidad los proyectos de educación para un desarrollo sostenible y una ciudadanía global.

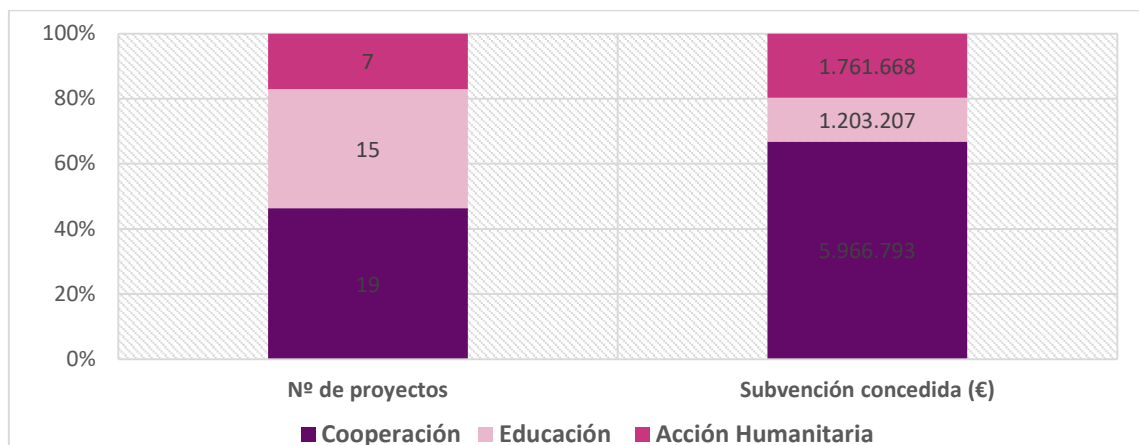
A nivel regional, además del centro y sur de América y Europa, se han ejecutado proyectos de cooperación internacional para el desarrollo y acción humanitaria en oriente próximo y en la región africana del Sahel.



Mapa de distribución por regiones del presupuesto ejecutado en proyectos del Ayuntamiento de Madrid en materia de cooperación y ciudadanía global en 2023. Fuente: SG. Cooperación al Desarrollo

Respecto a la **modalidad de los proyectos** y el presupuesto ejecutado, 19 proyectos son de cooperación internacional, con un crédito destinado de 5.966.792 €, 15 de educación para una ciudadanía global, con 1.203.207 € de crédito, y 7 proyectos son de acción humanitaria, con un crédito final de 1.761.668 €.

Gráfico 13.1.1. Número de proyectos e importe de subvención concedida por modalidad.



Fuente: SG. Cooperación al Desarrollo

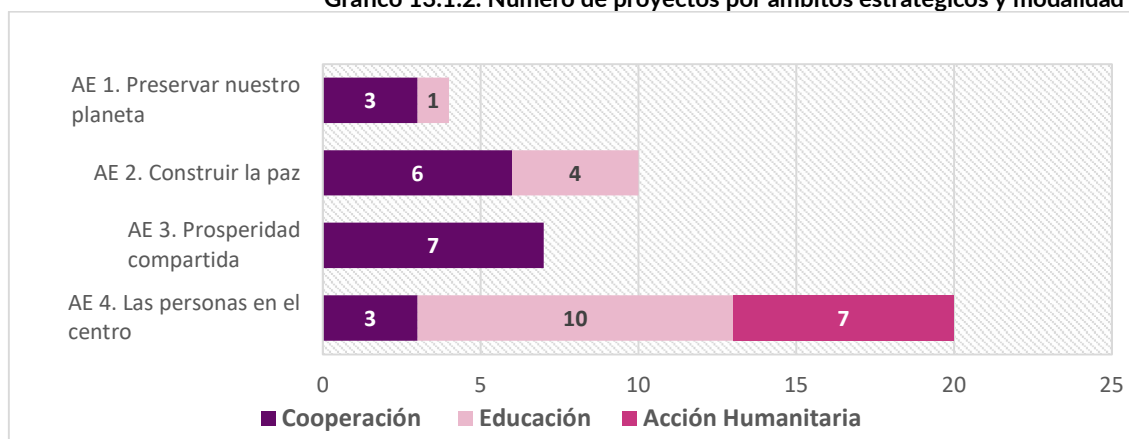
En cuanto al presupuesto y los **sectores de actuación** de los proyectos cofinanciados, destacan las intervenciones vinculadas al sector *desarrollo económico social y solidario* con más del 39% de presupuesto ejecutado. Con casi un 20% del presupuesto, están los proyectos destinados a *asistencia básica*, siendo en su mayoría, proyectos de acción humanitaria. En un segundo nivel de crédito destinado, estarían los sectores de *cultura de paz, derechos humanos y conservación del medio ambiente y cambio climático*.



Proporción de subvención concedida por sectores de actuación. Fuente: SG. Cooperación al Desarrollo

Con relación a la alineación de las intervenciones con el **Marco Estratégico de Ciudadanía Global y Cooperación Internacional**, la mayor parte de los proyectos ejecutados, un total de 20, se encuadran en el “*Ámbito estratégico 4. Las personas en el centro*” con algo más de 3,5 millones de euros de crédito destinado. 10 proyectos se alinean con el “*Ámbito estratégico 2. Construir la paz*” por un importe de algo más de 2,3 millones de euros. Con un total de 7 proyectos está el “*Ámbito estratégico 3. Prosperidad compartida*” con un crédito destinado de algo más de 1,9 millones de euros. Por último, hay 4 proyectos alineados con el “*Ámbito estratégico 1. Preservar nuestro planeta*” con 1,1 millones de presupuesto.

Gráfico 13.1.2. Número de proyectos por ámbitos estratégicos y modalidad

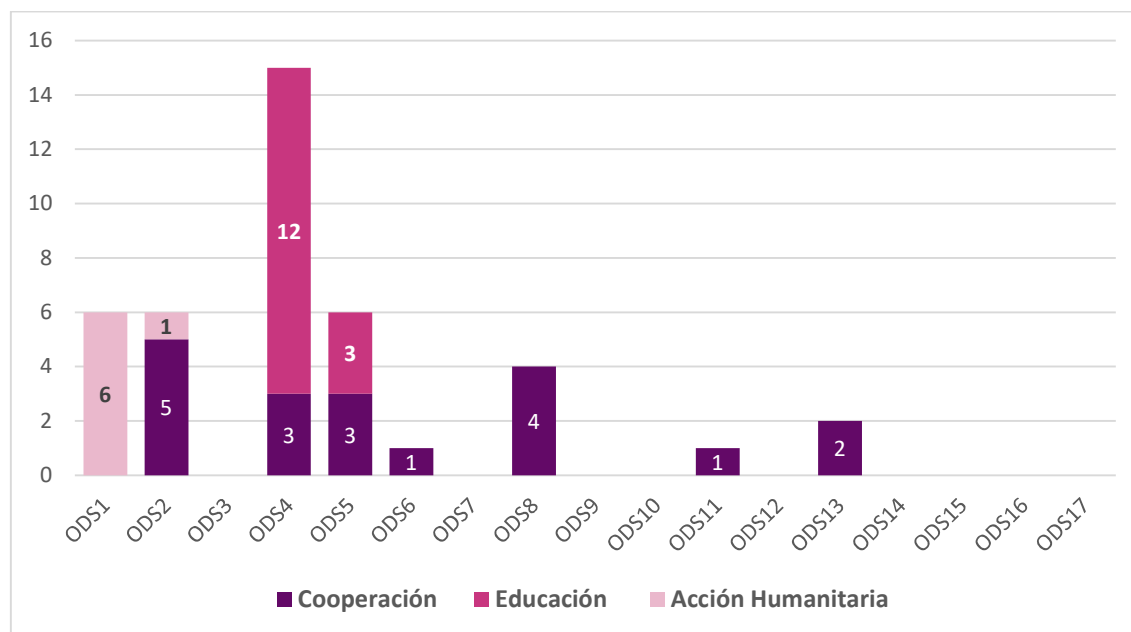


Fuente: SG. Cooperación al Desarrollo

La contribución de los proyectos de cooperación y ciudadanía global con la Agenda 2030 y sus ODS ha sido importante tanto en número como en diversidad de ODS. En concreto, las 41 intervenciones han contribuido a la consecución de 8 de los 17 objetivos de la Agenda.

Debido a la lógica diferente de cada modalidad, la contribución de los proyectos a los ODS muestra claras diferencias. Los proyectos de acción humanitaria han apoyado de forma mayoritaria al ODS 1, *Fin de la pobreza*, mientras que la modalidad de educación contribuye preferentemente al ODS 4 *Educación de calidad*. En cambio, la modalidad de cooperación, debido a su ámbito de acción más amplio, presenta una mayor diversidad de ODS a los que contribuye, siendo 7 objetivos diferentes a los que apoya.

Gráfico 13.1.3. Número de proyectos por modalidades y por ODS a los que contribuye

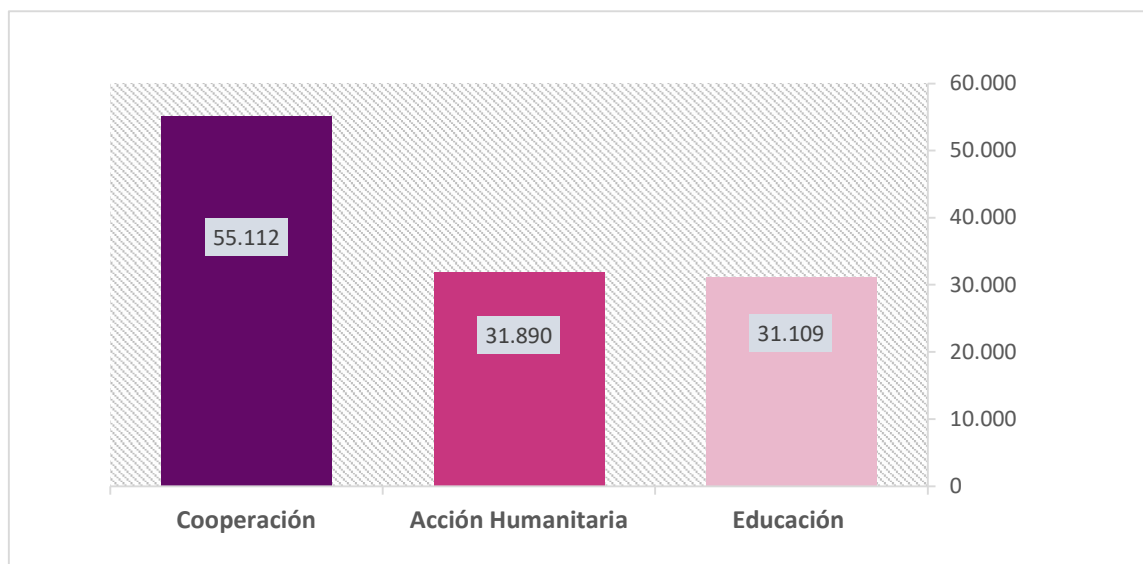


Fuente: SG. Cooperación al Desarrollo

La población destinataria directa de las 41 intervenciones se ha previsto, de acuerdo con la formulación de los proyectos, en 118.111 personas, con una distribución por género, de 60.598 mujeres y 57.513 hombres. Dependiendo de la modalidad y características de los proyectos, el volumen de población destinataria sufre variaciones.

A través de los 19 proyectos de cooperación internacional, se ha estimado una población beneficiaria de más de 55.000 personas. Los 15 proyectos de educación concedidos estiman un volumen de cerca de 30.000 personas destinatarias, volumen similar a lo estimado como población beneficiaria de los 7 proyectos de acción humanitaria. Esta diferencia tan elevada, se debe no solo a las propias características de la modalidad de los proyectos, sino también, por ser los proyectos de cooperación los que tienen un mayor crédito adjudicado.

Gráfico 13.1.4. Volumen de población destinataria de las intervenciones por modalidad



Fuente: SG. Cooperación al Desarrollo

Realizando un análisis más detallado de los proyectos y la población destinataria de estos, se puede mencionar, que a nivel general y teniendo en cuenta las 41 intervenciones, el volumen medio de personas destinatarias por proyecto ha sido de 2.881 personas, mientras que el importe medio gastado por persona destinataria es de 75,6 euros.

Para consultar toda la información relativa a los proyectos concedidos en el ejercicio 2023 y obtener más información histórica y actual del trabajo que se realiza desde la **SG de Cooperación al Desarrollo**, puede consultarse la página web **"Madrid Solidaria"** con acceso directo a través de la URL madrid.es/madridsolidaria.

13.2. SEGUIMIENTO DE INTERVENCIONES

En este apartado se hace una caracterización más detallada de las intervenciones realizadas durante el ejercicio de 2023 organizado por modalidades de actuación. Se acompaña para cada modalidad una breve historia de vida de alguno de los proyectos concedidos y que se encuentran en ejecución.

13.2.1. COOPERACIÓN INTERNACIONAL PARA EL DESARROLLO

Programa /Recurso/Actuación		Proyectos de cooperación internacional para el desarrollo, financiados mediante convocatoria pública de subvenciones	
Población a la que se dirige:		Población vulnerable y autoridades locales de países en desarrollo.	
Objetivo		Cofinanciar proyectos de cooperación internacional con la finalidad de avanzar hacia los ODS y sus metas, mediante intervenciones de desarrollo local sostenible y de fortalecimiento de la gobernabilidad local.	
Número total de personas beneficiarias en 2023	55.112	Definiciones:	Población destinataria: Población vulnerable y autoridades locales destinatarias de los proyectos Entidades: ONGD inscritas en el registro de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo
Número de entidades subvencionadas 2023	19		
Presupuesto 2023 en	5.950.000 euros	% ejecutado	100,28% (5.966.792,73 euros)
Recurso web	madrid.es/madridsolidaria		
Principales indicadores de procesos *1		<ul style="list-style-type: none"> Número de entidades subvencionadas: 19 N.º de personas beneficiarias: 55.112 	
Principales indicadores de resultados *2		No disponibles	

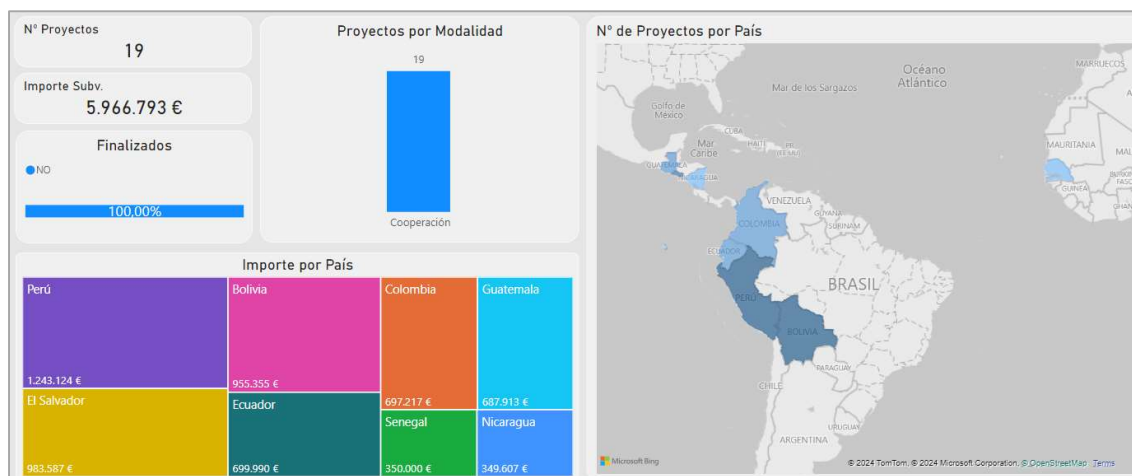
*1 En función de las características y temática de cada proyecto, los indicadores son específicos para cada uno de los 19 proyectos cofinanciados.

*2 No se encuentran disponibles al encontrarse en ejecución los proyectos. Los proyectos de cooperación internacional tienen una duración de 24 meses.

En cumplimiento del “Marco Estratégico de Ciudadanía Global y Cooperación Internacional para el Desarrollo de la ciudad de Madrid 2022-2025” el Ayuntamiento ha cofinanciado diferentes proyectos de cooperación subvencionados con cargo al presupuesto 2023. Este año fueron presentadas a la convocatoria 59 solicitudes, de las cuales se ha resuelto cofinanciar a 19. Igual que en los últimos ejercicios, este año han sido canalizados por este medio casi 6 millones de euros. Estos fondos servirán para que entre 2024 y 2025 sean realizados diecinueve proyectos que están destinados a mejorar las condiciones de vida de poblaciones vulnerables en países en vías de desarrollo.

Salvo un par de iniciativas que tienen un valor inferior a 200.000 euros la mayoría de las intervenciones rondan los 350.000 euros que establece como máximo la convocatoria.

Doce de los diecinueve proyectos aprobados serán llevados a cabo en países del Cono Sudamericano, seis en Centroamérica y uno en África.



Visión global del cuadro de mando de los proyectos de cooperación cofinanciados por el Ayuntamiento de Madrid en 2023. Fuente: SG. Cooperación al Desarrollo

Los proyectos que se han subvencionado son los siguientes:

En el Cono Sur:

- Cuatro proyectos serán realizados en **Perú** por las entidades: *CESAL*, *INTERED*, *Fundación ADSIS* y *Madre Coraje*. Dos de los proyectos se dirigen a dar cobertura a la población vulnerable de Lima, otra intervención es en el sector de educación en Huamanga y una última intervención es de contenido ambiental en los municipios de Abancay y Andahuaylas.
- Cuatro más se desarrollarán en **Bolivia**: dos proyectos de desarrollo económico y ambiental que ejecutarán “*Médicus Mundi*” y el *Centro de Estudios Rurales y Agricultura Internacional “CERAI”* otro de educación en municipios rurales implementado por *Entreculturas Fe y Alegría* y un cuarto encaminado a reducir la violencia contra la mujer aprobado a la *Fundación Alianza por los Derechos, la Igualdad y la Solidaridad Internacional*.
- Dos intervenciones serán llevadas a cabo en **Ecuador**. “*Entrepueblos*” contribuirá a mejorar las condiciones de algunos productores en la provincia de Guayas y *Manos Unidas* apoyará a víctimas de violencia de género en Manta, Lago Agrio y Huaquillas.
- En **Colombia** el Ayuntamiento de Madrid financiará este año dos proyectos. Uno de ellos encaminado a la consolidación de la paz en Cartagena que será realizado por la ONGD *Movimiento por la Paz, el Desarme y la Libertad MPDL* y en el otro proyecto, la *Fundación del Valle* promoverá la actividad emprendedora de mujeres en Medellín.

En Centroamérica

- **El Salvador** será destinatario de tres proyectos, dos de ellos desarrollados por la *Asamblea de Cooperación por la Paz ACPP* y la *Fundación FAD juventud* con el objetivo de promover el desarrollo económico, y el tercero, desarrollado por la *Liga Española de la Educación y la Cultura Popular* continuará con su apoyo a la igualdad entre mujeres y hombres, garantizando el derecho a la educación superior de mujeres universitarias en la sede de la Universidad de El Salvador en San Miguel.
- Otros dos proyectos están destinados a promover la seguridad alimentaria en **Guatemala**. La *Fundación Fabre* trabajará en San Marcos y *Farmamundi* en el Quiché.
- En **Nicaragua**, por su parte, *Taller de Solidaridad* realizará en el Departamento Madriz una nueva fase de su proyecto “Jóvenes constructores”.

En África Subsahariana

- La ONGD *ONGAWA* trabajará en **Senegal**. La subvención permitirá una segunda fase de su proyecto para facilitar el acceso al agua, mejora de la seguridad alimentaria y de la gobernanza local en el Departamento de Podor.



Jóvenes apicultores apoyados en la primera fase del proyecto que Taller de Solidaridad lleva a cabo en Nicaragua. Fuente: ONGD Taller de Solidaridad

Historia de Vida:

Nos trasladamos a Madriz, Nicaragua, donde el Ayuntamiento de Madrid cofinancia con 349.539,10€ el proyecto “Jóvenes Constructores”, en el que Taller de Solidaridad y su socio local INPRHU-Somoto trabajan con jóvenes entre dieciocho y treinta y cinco años, de los que la mayoría son mujeres, en la implementación de una estrategia integral de formación técnica y emprendedora que facilite la puesta en marcha de negocios agroecológicos con el objetivo de fomentar la producción resiliente de alimentos y el manejo sostenible de los recursos naturales.

Lisbeth de los Ángeles Matey Melgara es una de las participantes de esta iniciativa:

“Soy mujer emprendedora, madre y esposa. Siempre me dediqué a las labores del campo, pero tenía muy claro que quería seguir formándome. Con mucho esfuerzo y dedicación conseguí acabar secundaria, pero por falta de recursos económicos no pude ir a la Universidad. Lo que no me quitó las ganas de seguir estudiando.

Tengo muy claro que las mujeres debemos salir de la burbuja en la que nos han criado y coger las oportunidades que nos da la vida. Por eso, cuando en 2022 conocí el proyecto Jóvenes Constructores entré a participar y me formé en apicultura. Asistí de manera continua a la formación en:

- *Apicultura y Diversificación de Fincas.*
- *Formulación de Planes de Negocios*
- *Habilidades para la Vida.*
- *Servicios comunitarios*
- *Grupos de Auto ahorro y Prestamos.*

Fue un éxito para mí y para otras muchas mujeres. Mi sueño es hacer crecer mi negocio junto a mi familia, porque unidos podemos trabajar y salir adelante. No podemos ser conformistas, cuando empezamos algo, no se puede dejar a medias. Sé que enfrentarse a la apicultura no es normal para una mujer, pero se puede, he aprendido a darme el valor que tengo.



Fuente: ONGD Taller de Solidaridad

Ahora, gracias a mi emprendimiento ya no soy solo un ama de casa como era antes. Empezar mi negocio y todo lo que pasó hasta llegar acá es un reto, pero lo vivo paso a paso y vengo superando todo lo que se me venga pues la verdad esa es mi actitud y mi mentalidad, seguir así, adelante. Ahora también me he convertido en formadora y cuando vienen a preguntarme, les digo que pronto va a haber una nueva formación y que se alisten, que no tengan miedo, que no importa la edad, lo importante es la voluntad que una tiene cuando desea formarse y hacer algo que pueda tener un impacto en la sociedad.

También soy presidenta de la Cooperativa Apícola Multisectorial Jóvenes Ambientalistas de Madriz R.L (COPAMUJAM, R.L.) y lidero un grupo de diez mujeres emprendedoras de mi comunidad:

- *Participamos en ferias promovidas por los gobiernos municipales, además de otros actores locales públicos y privados.*
- *Empacamos miel en diferentes presentaciones.*
- *Ofrecemos nuestros productos dentro y fuera de la comunidad*
- *Realizamos captura de enjambres silvestres en la comunidad*
- *Acondicionamos espacios para apiarios.*



Fuente: ONGD Taller de Solidaridad

Ya no solo miro por mí, ahí estoy para ayudar a abrir expectativas a otras personas que estaban igual que yo. Cada compañera tiene su propio emprendimiento, pero todas estamos unidas. Siempre estoy buscando nuevas formas de reinventarme. De hecho, mi próximo reto sería formarme en computación y tecnologías y que también lo puedan hacer mis compañeros, pues nos gustaría poder ser quienes diseñemos nuestras etiquetas y nuestros productos”.

13.2.2. EDUCACIÓN PARA UN DESARROLLO SOSTENIBLE Y UNA CIUDADANÍA GLOBAL

Programa/ Recurso/Actuación		Proyectos de educación para el desarrollo sostenible y una ciudadanía global	
Población a la que se dirige:		La ciudadanía madrileña, con especial atención a la población infantil y juvenil.	
Objetivo		Cofinanciar proyectos de Educación que contribuyan a lograr una implicación activa de la ciudadanía madrileña en el cumplimiento de los ODS de la Agenda 2030, así como de los valores europeos, a través de la difusión, el conocimiento y la realización de actividades ligadas a los mismos.	
Número total de personas destinatarias en 2023	31.890	Definiciones:	Población destinataria: La ciudadanía madrileña Entidades: ONGD y otras entidades inscritas en el Registro nacional o autonómico de Fundaciones y Asociaciones.
Número de entidades subvencionadas 2023	15		
Presupuesto 2023	en 1.220.000 euros	% ejecutado	98,62 % (1.203.207 euros)
Recurso web	madrid.es/madridsolidaria		
Principales indicadores de procesos *1		<ul style="list-style-type: none"> Número de entidades subvencionadas: 15 N.º de personas destinatarias: 31.890 	
Principales indicadores de resultados *2		No disponibles	

*1 En función de las características y temática de cada proyecto, los indicadores son específicos para cada uno de los 15 proyectos cofinanciados.

*2 No se encuentran disponibles al encontrarse en ejecución los proyectos. Los proyectos de educación tienen una duración de 12 meses.

De conformidad con el *Marco Estratégico de Ciudadanía Global y Cooperación Internacional para el Desarrollo de la ciudad de Madrid 2022-2025*, anualmente se publica una convocatoria de subvenciones dirigida a cofinanciar la realización de proyectos de educación para el desarrollo sostenible y una ciudadanía global.

Esta **convocatoria** en su edición 2023 estuvo dotada con más de 1,1 millones de euros con el objetivo de fomentar el conocimiento de las causas de la desigualdad y propiciar el compromiso y la corresponsabilidad en la búsqueda de un mundo más justo y sostenible.

Los proyectos apoyados se destinarán tanto a la educación formal en todas sus etapas como a la educación no formal a través de espacios de ocio y tiempo libre, fomento de redes, movimiento asociativo, etc.

Este año fueron presentadas a la convocatoria 53 solicitudes, de las cuales se ha resuelto cofinanciar a 14. Con ellas se pretende llegar a más de 23.000 ciudadanos de Madrid.



Las intervenciones abordan con enfoque práctico asuntos tan diversos como economía sostenible, desigualdad de género, consumo responsable, medio ambiente, resolución de conflictos, derechos humanos o cultura de paz y no violencia.

En algunos casos las intervenciones subvencionadas profundizan y dan continuidad a proyectos financiados en años anteriores a través de este mismo instrumento.

Las 14 entidades sociales cuyo trabajo es cofinanciado este año a través de la convocatoria son las siguientes: Fundación INTERED, Farmamundi, EDUCO, Asociación PRODIVERSA, Fundación Jóvenes y Desarrollo, Economistas Sin Fronteras, Alianza por los Derechos, la Igualdad y la Solidaridad Internacional, Fundación Fabre, CERAI, Fundación Internacional de Solidaridad Compañía de María, Helsinki España, Taller de Solidaridad, ONGAWA y la Fundación Entreculturas - Fe y Alegría.

De forma complementaria, en el ámbito de la educación para una ciudadanía global, se ha cofinanciado fuera de la convocatoria, el proyecto **“Construyendo Barrios 2030: Proyecto de sensibilización y educación sobre la Cooperación Internacional para el Desarrollo. Dale un Like a la Cooperación”** ejecutado por la Red de ONGD de Madrid por un importe de 70.000€.

El proyecto pretende acercar a los vecinos de Madrid a la cooperación para el desarrollo y a las acciones llevadas a cabo por el Ayuntamiento de Madrid y las ONGD, a través de una campaña de sensibilización y educación con materiales divulgativos audiovisuales; así como mostrar el impacto de esta política pública como una herramienta que contribuirá a generar una ciudadanía más informada, comprometida, activa y solidaria. Además, fortalecerá el trabajo de las ONGD socias de la Red, así como de otras entidades sociales. La población destinataria del proyecto se estima en aproximadamente 8.000 personas.

Historia de Vida:

El Ayuntamiento de Madrid subvencionó con 90.000 € el proyecto “**Moviéndonos por los ODS y el cumplimiento del derecho a la educación**”.

Ejecutado por la Fundación Educo en colaboración con la Asociación Barró, se dirige al alumnado de cinco centros educativos del distrito de Puente de Vallecas. Entre otros resultados pretende mejorar la convivencia mediante la resolución positiva de conflictos y el fomento de relaciones no discriminatorias. Cobra especial relevancia la atención a la diversidad cultural.

En el marco de esta intervención trabaja **Estrella Iglesias** como mediadora intercultural. Compartimos su interesante experiencia.

La historia de superación de Estrella comienza cuando a los 33 años, sin apenas formación previa, se le ofrece la posibilidad de formarse como mediadora. Para Tina, que así es como se la conoce en su entorno más cercano, esta situación supuso un punto de inflexión. Tuvo que enfrentarse a la negativa de parte de su entorno familiar, a sus propios miedos y a sus inseguridades. Todo un reto agravado además por la responsabilidad de ser madre de tres niños pequeños.

Tras formarse como mediadora, logró incorporarse al mundo laboral a través de asociaciones que intervienen con población de etnia gitana, de su etnia, si bien, como ella misma dice, es una mujer del mundo. Su origen cultural le ha permitido ser un referente para niñas, niños, y mujeres, las cuales han visto en ella una compañera, un modelo a seguir y una alternativa de futuro para ellas mismas y para sus hijas.

Cuenta Tina que el camino no ha sido fácil: *“había que demostrar a la familia que la incorporación laboral no iba a desmerecer mis funciones como madre, pareja y responsable de las tareas del hogar”*. Señala, además, que *“su figura era desconocida y tenía que hacerse hueco ante un contexto, en muchas ocasiones, hostil y prejuicioso a su mera presencia.”*

Tina se ha sentido prejuzgada por su apariencia en muchas ocasiones, pero se ha mantenido firme en su propósito de trabajar como mediadora: *“la posibilidad de empezar a trabajar como mediadora fue una experiencia muy importante para mí: demostrarme que podía hacer otras cosas, no sólo ser ama de casa, desarrollarme a nivel personal y ver que yo era perfectamente válida para ello. Ahí empezó mi proceso de empoderamiento.”*

Como afirma Tina, su trabajo de desarrollo personal no sólo ha consistido en su realización como profesional, sino en tomar conciencia que puede influir en otras personas. En este sentido, lo que más valora es que *“también he podido motivar a otras mujeres gitanas para que vean que es posible superarse y que hay un apoyo entre nosotras*

para poder ir avanzando. Sobre todo, teniendo en cuenta que las mujeres gitanas suelen estar más limitadas”.

En el desarrollo del proyecto “*Moviéndonos por los ODS y el cumplimiento del derecho a la educación*” ha podido trabajar de manera directa en varios centros educativos del distrito de Puente de Vallecas. Ha desarrollado funciones de mediación entre la escuela y las familias, entre niños, niñas y adolescentes y profesorado. De sus palabras, se desprende que su presencia en el centro supone un acercamiento con la población de etnia gitana: *“para los niños y niñas de los centros educativos soy una profe de su propia etnia, me ven como si fuera una profesora, aunque saben que soy mediadora, pero les gusta saber que soy gitana como ellos y ellas”.*

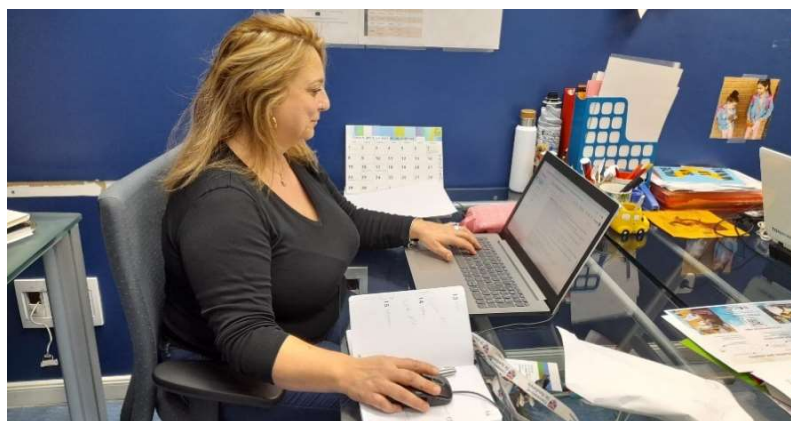
“Este proyecto me permite contactar con familias para hacerles ver la necesidad de la asistencia de sus hijos e hijas a los centros educativos. Con los códigos culturales que compartimos, sienten que les habla una persona que les entiende y no alguien que les indica cómo hacer”.



Fuente: ONGD Educo

Como mediadora, Tina es el puente entre los centros educativos y las familias. Supone un cambio de mirada también para el profesorado, ya que colabora en la eliminación de estereotipos.

En definitiva, con su trabajo Tina contribuye a impulsar y acompañar las diferentes acciones dirigidas a la prevención de conductas violentas, a la promoción de la igualdad de género, de la gestión emocional, de la cultura de paz y a entender la educación como una oportunidad de crecimiento.



Fuente: ONGD Educo

13.2.3. ACCIÓN HUMANITARIA

Programa/ Recurso/ Actuación		Proyectos de acción humanitaria	
Población a la que se dirige:		Población vulnerable y víctimas de crisis humanitarias.	
Objetivo		Cofinanciar proyectos de Acción Humanitaria con el objetivo de suministrar asistencia y socorro necesario a las poblaciones afectadas por emergencias complejas, crisis crónicas, sostenidas y recurrentes.	
Número total de personas beneficiarias en 2023	31.890	Definiciones:	Población destinataria: Población vulnerable afectada por conflictos bélicos, desastres naturales, etc. Entidades: ONGD y entidades multilaterales
Número de entidades subvencionadas 2023	7		
Presupuesto en 2023	1.276.500 euros	% ejecutado	138% (1.761.688 euros)
Recurso web	madrid.es/madridsolidaria		
Principales indicadores de procesos *1		<ul style="list-style-type: none"> - Número de entidades subvencionadas: 7 - N.º de personas beneficiarias: 31.890 	
Principales indicadores de resultados *2		No disponibles	

*1 En función de las características y temática de cada proyecto, los indicadores son específicos para cada uno de los 7 proyectos cofinanciados.

*2 No se encuentran disponibles al encontrarse en ejecución los proyectos. Los proyectos de acción humanitaria tienen una duración variable.

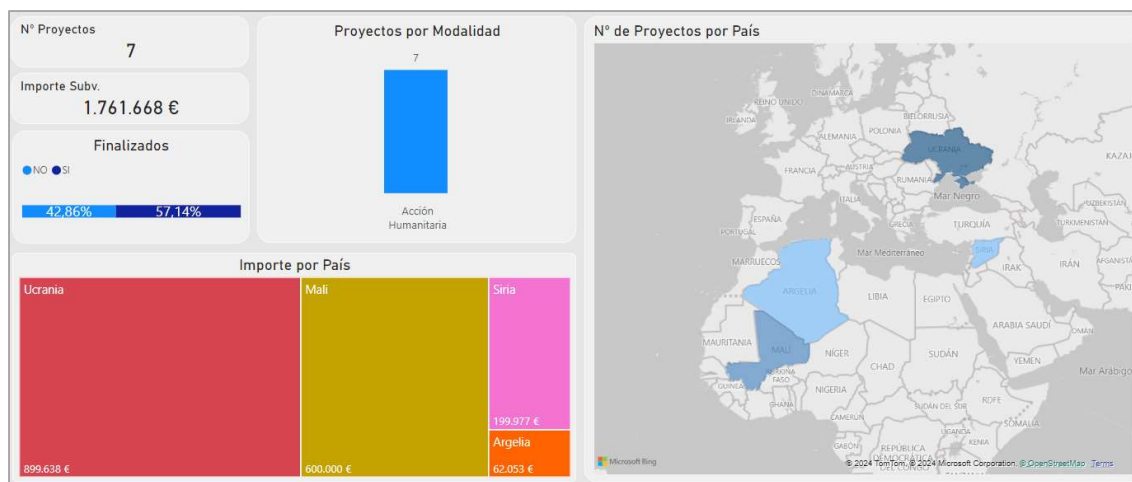
Las líneas estratégicas básicas de la Acción Humanitaria del Ayuntamiento de Madrid recogidas en el Anexo 1 del Marco Estratégico 2022-2025, establecen que esta ayuda se desarrolla principalmente en contextos de post emergencia, sin perjuicio de que otros recursos municipales (Bomberos, SAMUR, etc.) puedan participar en intervenciones de respuesta inmediata.

En 2023 se financiaron 7 proyectos de Acción Humanitaria por un importe de 1.761.668 euros.

Se ha actuado en dos crisis que el Ayuntamiento viene considerado prioritarias en los últimos años: Ucrania, Sahel.

Asimismo, se mantiene el apoyo a los niños y niñas que viven en los campos de refugiados saharauis.

Por último, como crisis extraordinaria, durante 2023 se prestó ayuda a la población damnificada por el terremoto de Siria.



Visión global del cuadro de mando de los proyectos de acción humanitaria cofinanciados por el Ayuntamiento de Madrid en 2023. Fuente: SG. Cooperación al Desarrollo

Población afectada por la guerra de Ucrania:

En 2023 se dio continuidad a la respuesta iniciada el año anterior, y se financiaron 3 proyectos mediante subvenciones directas a ACNUR, UNICEF y Mensajeros de la Paz, por un importe de casi 900.000€. Intervenir en un contexto de conflicto armado implica un alto nivel de complejidad y para que los proyectos tengan impacto exige una gran capacidad instalada en el terreno, capacidad demostrada sobradamente por las ONGD seleccionadas.

Los proyectos se han centrado en garantizar la cobertura de necesidades básicas de las personas que continúan viviendo en Ucrania, a través de transferencias de efectivo en el caso de ACNUR y UNICEF, y en el caso de Mensajeros de la Paz mediante la distribución de menús diarios, cestas de alimentos, ocio infantil, asistencia médica, etc., La población directamente beneficiada con estos 3 proyectos ha sido de **3.274 personas**.

Crisis del Sahel-África:

En 2023 se han financiado 2 proyectos en Malí por un importe total de 600.000 euros, que han tenido un impacto directo en **26.828 personas** y que han contribuido a aliviar la crisis crónica que afecta al Sahel: sequía alarmante, inseguridad alimentaria, conflictos armados, desplazamientos forzados de la población que precisa protección y refugio, etc.

Las entidades subvencionadas han sido España con ACNUR y Asamblea de Madrid de Cruz Roja Española, con actuaciones dirigidas a garantizar la cobertura de necesidades básicas mediante transferencias en efectivo, entregas de alimentos, productos de higiene, potabilización de agua, complementos alimenticios, formación en nutrición y mejora de dotación de centros de salud, apoyo psicológico a población infantil, expedición de certificados a niños y niñas que carezcan de certificado de nacimiento...etc.



Familia desplazada en Gao (Malí) Fuente: ©ACNUR/Attaher Ag Mohamed Ali

Población afectada por el terremoto en Siria:

En febrero de 2023 se produjo un terremoto con efectos devastadores en cuanto a número de víctimas mortales, heridos y personas que han quedado sin hogar y sin medios de vida. Finalizada la fase de emergencia humanitaria, UNICEF Comité de Madrid recibió una subvención de casi 200.000 euros para desarrollar un proyecto destinado a cubrir las necesidades básicas de **1.720 personas** mediante transferencias en efectivo a las personas más vulnerables afectadas por el terremoto: familias con víctimas o heridos, personas mayores o discapacitadas, personas con viviendas afectadas y/o familias desplazadas.

“Vacaciones en paz” dirigido a niños y niñas saharauis:

El Ayuntamiento de Madrid viene subvencionando de forma continuada todos los años el proyecto “Vacaciones en paz” desarrollado por la Asociación de Amigos del Pueblo Saharaui. En 2023 el proyecto subvencionado con 62.053€, facilitó una estancia a **68 niños y niñas** saharauis acogidos por familias de Madrid durante los meses de verano, lo que les ha permitido alejarse durante los meses de verano de los rigores del clima en el desierto con temperaturas que superan los 50°C, someterse a revisiones médicas para la mejora de su salud, participar en diversas actividades culturales y recreativas y, en definitiva, mejorar sus condiciones de vida.

Historia de Vida:

“Estaba bajo los escombros y no sabía que mi vida había cambiado para siempre”, dijo Hasan, de 15 años, recordando la noche del terremoto. *“No vi nada, pero escuché voces y pedí ayuda a través de un pequeño agujero”,* añadió, hablando de uno de los momentos más duros de su vida.

Hasan resultó gravemente herido y perdió a su madre, a su hermana y a sus hermanastras durante los devastadores terremotos que azotaron el norte de Siria y Turquía el 6 de febrero de 2023 y se cobraron la vida de miles de personas.

La educación de Hasan siempre fue una prioridad para su madre. Por eso, desde 2022 cuando se registró en el programa de transferencias en efectivo para cubrir necesidades básicas de UNICEF pudo beneficiarse de estas ayudas para pagar la escuela y las clases de Hasan.

A los pocos días de los terremotos, UNICEF comenzó a proporcionar asistencia monetaria de emergencia a las familias afectadas en Aleppo, apoyándolas durante tiempos inconcebiblemente difíciles. Al ser ayudas no condicionadas y automáticas, la asistencia en efectivo ayudó a su familia a cubrir el costo de las diversas cirugías que necesitaba Hasan.

Hasan confiaba en que volvería a caminar a pesar de lo sombría que parecía la situación. *“No sentí mis piernas durante días y parecían gravemente heridas. Pero estaba seguro de superar este desafío. No le pregunté al médico ‘¿volveré a caminar?’, le pregunté: ‘¿cuándo volveré a caminar?’*, dijo. Ahora está cerca de volver a caminar.

La educación de Hasan, al igual que la de muchos niños y niñas de Siria, se vio interrumpida por los terremotos. Sus heridas tampoco ayudaron. Pero Hasan era imparable. Estudió desde casa y se presentó a todos sus exámenes.

“El último deseo de mi madre era que yo aprobara el noveno grado. Hice su deseo realidad”, explicó Hasan sobre su motivación para seguir aprendiendo. También cumplió la promesa que le hizo a su difunta hermana. *“Rama y yo éramos muy cercanos. Ella solía darme clases particulares y animarme a estudiar. Debe estar muy orgullosa de mí por haber aprobado los exámenes”,* dijo Hasan.



Fuente: UNICEF/UNI494505/Adel Janji

13.3. REFLEXIONES FINALES

El trabajo descrito en las páginas anteriores resume la contribución en materia de cooperación internacional realizada en 2023 por el Ayuntamiento de Madrid. También sugiere detenerse y lanzar dos miradas que deberían ser complementarias. Una, alrededor y la otra al interior.

La labor de las ONGD, los recursos aportados por los madrileños y los resultados que hayan podido obtenerse cobran sentido mirando sobre todo hacia fuera.

El pasado mes de mayo la Organización Mundial de la Salud nos dio la excelente noticia del fin del estado de emergencia sanitaria mundial provocado por el COVID 19 y eso podría haber inaugurado una época de optimismo. Pero no fue así.

2023 se convirtió en un año difícil durante el que empeoraron las condiciones de vida de una buena parte de la población del planeta.

Las consecuencias de la prolongación de la guerra en Ucrania, que sigue a día de hoy sin que nadie acierte a vislumbrar su final, y el dramático agravamiento en octubre de la crisis en Oriente Medio son las catástrofes humanitarias que más espacio han ocupado en los medios occidentales. Pero están lejos de ser las únicas.

A las crisis crónicas y olvidadas, en 2023 se añadieron otras. Si en África acababan de triunfar golpes de Estado militares en Malí, Sudán y Burkina Faso ese año se sumaron Gabón y Níger, con la amenaza para la estabilidad que eso implica en toda la zona; Ecuador ha visto cómo su situación se ha deteriorado profunda y rápidamente, las condiciones de vida de los desplazados venezolanos no han mejorado y Haití está totalmente fuera de control, por citar sólo algunas.

Cada una de esas crisis provoca migraciones y a ellas hay que añadir los efectos y desplazamientos que causa el cambio climático. 2023 fue el año más caluroso desde que hay registros y muchas ciudades en todo el mundo reciben aluviones de nuevos pobladores para los que no disponen de servicios.

En ese contexto tan poco halagüeño Madrid ha asumido con compromiso el papel solidario que le corresponde como la gran ciudad que es. Ése es el sentido de su *Marco Estratégico* en materia de cooperación y en él se enmarcan todas las actuaciones a las que se ha aludido.

2023 ha estado condicionado por la asunción a mitad de año del equipo de gobierno electo en las elecciones del pasado mayo y los ajustes lógicos inherentes al inicio de cualquier ciclo político.

En términos de cooperación, la mayor novedad ha consistido en que en la reorganización del organigrama municipal, la Subdirección General de Cooperación al Desarrollo ha pasado a formar parte de la Dirección General de Inclusión Social, al trasladarse las competencias en materia de cooperación al Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad.

Este reajuste ha reforzado la labor que el Ayuntamiento lleva a cabo en los ámbitos de cooperación internacional y de educación para el desarrollo sostenible y una ciudadanía global.



Como estaba programado, 2023 ha sido el año en el que se ha consolidado la ejecución del citado *Marco Estratégico*, que fue planificado para el periodo 2022-25.

Esa estrategia constituye la hoja de ruta que establece los objetivos, la cuantía de los recursos y los instrumentos de gestión con los que la ciudad de Madrid se dota a sí misma para contribuir a construir un mundo menos injusto. Ahí es donde se enmarca el compromiso con los madrileños, los casi 9 millones de euros y las más de las 40 intervenciones que fueron financiadas en 2023.

Desde un punto de vista más interno, esta Memoria constituye un buen espacio para mencionar dos cuestiones que merecen también ser resaltadas.

La primera es la importancia que en todo este proceso tiene la interlocución con la sociedad civil a través del Foro Madrid Solidaria, que facilita a la Administración un espacio privilegiado de diálogo con los actores sociales comprometidos.

La otra es el esfuerzo realizado por el equipo municipal en aras de hacer un seguimiento comprensivo y cercano a los proyectos, de entender cada vez mejor el proceso social en el que se enmarcan y a todos los protagonistas que intervienen.

Han sido muchas las veces durante 2023 -tal vez lo único bueno que nos dejó la pandemia fue la generalización de las herramientas virtuales- en las que el equipo del Ayuntamiento se ha reunido con técnicos locales responsables de las intervenciones, con las oficinas de AECID en terreno, con otros ayuntamientos que subvencionan también proyectos en apoyo de los mismos procesos o con los propios beneficiarios.

En medio de un contexto global desalentador nos sentimos satisfechos de que el aporte que Madrid hace como la ciudad solidaria que es, esté siendo canalizado de una manera ordenada.

Desde este espacio aprovechamos para enviar un agradecimiento a todas aquellas personas externas al Ayuntamiento de Madrid que lo hacen posible.



BLOQUE XIV. INCLUSIÓN SOCIAL

[ÍNDICE](#)

BLOQUE XIV. INCLUSIÓN SOCIAL

14.1 [CONVIVENCIA E INTEGRACIÓN](#)

14.1.1 [Misión y Visión](#)

14.1.2 [Programas](#)

14.1.3 [Actuaciones Preventivas y Comunitarias](#)

14.1.4 [Reflexiones finales](#)

14.2 [POBLACIÓN EN SITUACIÓN DE RIESGO Y EXCLUSIÓN SOCIAL](#)

14.2.1 [Visión](#)

14.2.2 [Red municipal de atención a personas sin hogar](#)

14.2.3 [Acciones preventivas](#)

14.2.4 [Visión de futuro](#)

14.2.5 [Actuaciones en cañada real](#)

BLOQUE XIV: INCLUSIÓN SOCIAL

14.1. CONVIVENCIA E INTEGRACIÓN

Las migraciones son un factor fundamental en el desarrollo de las grandes urbes, y muy especialmente de su intenso crecimiento durante los siglos XX y XXI.

En la actualidad, la sociedad madrileña está compuesta por personas nacidas en la ciudad de Madrid y en el Estado español con nacionalidad española; por personas nacidas en la ciudad de Madrid, pero con nacionalidad extranjera por tener padre y madre extranjeros; por personas de origen y nacionalidad extranjeros; por personas de origen extranjero, pero con nacionalidad española, personas nacionalizadas; por personas nacidas en la Madrid y en el Estado español y con ascendencia extranjera. Como vemos, la sociedad madrileña reúne en su seno una gran variedad de orígenes, de ascendencias y de situaciones documentales de sus integrantes, imprescindible para entender su riqueza y su diversidad cultural.

Su éxito dependerá de la capacidad de nuestra ciudad para gestionar adecuadamente esos movimientos migratorios, aceptando la nueva ciudadanía y posibilitando la movilidad social ascendente de todas las personas y grupos sociales. Ofrecer una respuesta adecuada es una obligación en el derecho interno y europeo y en el derecho internacional humanitario y de los derechos humanos. Las personas migrantes, las solicitantes de asilo, las menores y las jóvenes sin acompañamiento familiar, las personas migrantes en tránsito o en situación de vulnerabilidad tienen derechos y obligaciones que debemos garantizar.

Nuestro Área de Gobierno tiene delegadas las competencias en materia de inmigración y desarrollo de políticas de convivencia intercultural. Para ello, desde el Departamento de Convivencia e Integración, perteneciente a la Dirección General de Inclusión Social, se llevan a cabo diferentes actuaciones orientadas a la consecución de los objetivos de acogida, integración y participación social que se detallan a continuación.

14.1.1. Misión y Visión.

El Departamento busca facilitar y contribuir a la integración e inclusión de la población migrante en la ciudad de Madrid desarrollando políticas públicas que garanticen la igualdad de derechos y oportunidades, respeten la diversidad de todas las personas y culturas y promuevan espacios de convivencia y cohesión en colaboración con otras Administraciones Públicas, agentes sociales y entidades sin ánimo de lucro presentes en el territorio, combatiendo cualquier expresión de racismo o xenofobia como formas de intolerancia y odio hacia la diferencia.

Aspiramos a una sociedad madrileña que aprecia su diversidad cultural y de origen como riqueza; donde estas diversidades no son fuente de desigualdad, discriminación o exclusión. Caminamos para mejorar la capacidad del Ayuntamiento de Madrid de gestionar la diversidad cultural y de origen de manera más inclusiva en sus políticas públicas, comenzando por el Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad.

Y todo ello a través de:

- La incorporación de la gestión de la diversidad cultural y de origen en las políticas que son competencia del Área de Políticas Sociales, Familia e Igualdad, para mejorar su capacidad inclusiva, reforzando la capacidad de dicho Área de Gobierno.
- La integración y el disfrute de los derechos de la ciudadanía por parte todas las personas residentes en Madrid, con independencia de su lugar de procedencia, lengua, adscripción religiosa, etc.
- El avance permanente en la capacidad de la sociedad madrileña para gestionar positivamente y en clave inclusiva la diversidad cultural y la convivencia entre los diferentes grupos culturales que la conforman.
- La promoción de la sensibilización y la creación de herramientas y recursos para la lucha contra la discriminación, el racismo y la xenofobia, así como cualquier otra forma de intolerancia y odio hacia la diferencia.

14.1.2. Programas.

Acogida.

El Departamento cuenta con una serie de programas orientados a proporcionar acogida y atención a las necesidades básicas de la población inmigrante en situación de vulnerabilidad o solicitante de protección internacional que se encuentra sin recursos económicos y en claro riesgo de exclusión social, facilitando servicios de alojamiento y acompañamiento social, para mejorar la inclusión y autonomía de estas personas.

A continuación, se reflejan los servicios promovidos por el Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad bajo la fórmula de contrato.



Programa/ Recurso/Actuación		Centro de Acogida Temporal Mejía Lequerica	
Población a la que se dirige:		Mujeres solas y familias con hijos menores migrantes, en situación de alta vulnerabilidad social.	
Objetivo		Facilitar alojamiento temporal y transitorio, cobertura de necesidades básicas y acompañamiento profesional a la población descrita.	
Número total de personas usuarias en 2023	863	Definición de personas usuarias	- Familias con hijos menores y mujeres solas, solicitantes de asilo. - Solicitantes y beneficiarios de protección internacional que se encuentren a la espera de incorporarse al Sistema Español de Asilo. Migrantes en situación de alta vulnerabilidad.
Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2023	863		
Tasa de cobertura	100%. N.º de plazas ofertadas / N.º de plazas ocupadas x 100. Se han cubierto el 80,49% de las plazas ofertadas. 35,57% varones y 64,43 % mujeres.		
Presupuesto en 2023	1.435.431,94 €	% ejecutado	100 %
Recurso web	Centro de Acogida Mejía Lequerica - Ayuntamiento de Madrid	Redes sociales	No procede
Principales indicadores de procesos (1 o 2)		- Número de actividades de carácter sociocultural: 8. - Actividades realizadas con la Comunidad. Salidas culturales =17.	
Principales indicadores de resultados (1 o 2)		- Porcentaje de ocupación de las plazas de acogida: 80,49%.	

Programa/ Recurso/Actuación		Centro de Acogida Temporal Vivero	
Población a la que se dirige:		Hombres migrantes solos, mayores de edad, solicitantes de protección internacional y/o en situación de vulnerabilidad.	
Objetivo		Facilitar alojamiento temporal y transitorio, cobertura de necesidades básicas, así como acompañamiento profesional a las personas con el perfil descrito anteriormente.	
Número total de personas usuarias en 2023	844	Definición de personas usuarias	Hombres migrantes solos, mayores de edad.
Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2023	844		
Tasa de cobertura	95,80%. Número de plazas ofertadas/Número de plazas ocupadas x 100.		
Presupuesto en 2023	1.460.416,15 €	% ejecutado	100 %
Recurso web	Centro Acogida El Vivero - Ayuntamiento de Madrid	Redes sociales	No procede
Principales indicadores de procesos (1 o 2)		- Número de estancias en el centro de acogida: 41.954 (meta 35.000).	
Principales indicadores de resultados (1 o 2)		- Grado de cobertura de las necesidades básicas de alojamiento, alimentación (desayuno y cena), aseo, higiene, transporte (al centro de acogida) y custodia de las pertenencias personales de las personas alojadas: 100% (meta 100%).	

Seguidamente se reflejan los proyectos promovidos por entidades sociales que son objeto de apoyo mediante subvención nominativa.

<i>Programa/ Recurso/ Actuación</i>		Programa Global de Acogida a Población Inmigrante. (Convenio Cruz Roja)	
Población a la que se dirige:		Hombres y mujeres solos de origen inmigrante, en situación de vulnerabilidad social y sin alojamiento.	
Objetivo		Cubrir las necesidades básicas de alojamiento, manutención e intervención social de las personas de acogidas, favorecer su integración social y la participación comunitaria.	
Número total de personas usuarias en 2023	632	Definición de personas usuarias	Hombres y mujeres migrantes solos, mayores de edad.
Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2023	632		
Tasa de cobertura	96,71% N.º de plazas ofertadas / N.º de plazas ocupadas x 100.		
Presupuesto en 2023	1.200.000€	% ejecutado	100%
Recurso web	No procede	Redes sociales	No procede
Principales indicadores de procesos (1 o 2)		- Número de talleres realizados destinados a favorecer la autonomía e inserción sociolaboral. 44 (meta 8).	
Principales indicadores de resultados (1 o 2)		- Grado de ocupación ha sido de 96,71% (meta 100%).	

<i>Programa/ Recurso/ Actuación</i>		Programa de intervención socio comunitaria con familias inmigrantes. Centro de Acogida San Roque y 5 pisos de autonomía. (Convenio ACCEM)	
Población a la que se dirige:		Familias inmigrantes extranjeras vulnerables, en grave riesgo de exclusión social de cualquier procedencia, siendo el dispositivo de referencia para minorías étnicas del Este de Europa.	
Objetivo		Proporcionar las prestaciones básicas de alojamiento y manutención, así como intervención y acompañamiento social personalizado.	
Número total de personas usuarias en 2023	228	Definición de personas usuarias	Personas de cualquier edad, prioritariamente unidades familiares con menores a cargo.
Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2023	228		
Tasa de cobertura	98 %. N.º de plazas ofertadas / N.º de plazas ocupadas x 100.		
Presupuesto en 2023	1.292.100 €	% ejecutado	100%
Recurso web	No procede	Redes sociales	No procede
Principales indicadores de procesos (1 o 2)		- Número de horas de talleres realizados destinados a favorecer la autonomía e inserción sociolaboral: 165,50 horas (meta 150) - Número de horas de talleres realizados destinados a fomentar la autonomía e integración en la comunidad, convivencia intercultural e igualdad de género: 388,00 horas (meta 300)	
Principales indicadores de resultados (1 o 2)		- Grado de ocupación del centro de acogida: 73,58 % (meta 65%)	



Programa/ Recurso/Actuación		Programa de acogida temporal y atención a personas de origen subsahariano y otros países de África y Oriente Medio. (Convenio CEAR)	
Población a la que se dirige:		Hombres y mujeres, mayores de 18 años, procedentes de África Subsahariana y otros países de África y Oriente Medio, sin cargas familiares, en situación de vulnerabilidad.	
Objetivo		Favorecer la inclusión en la sociedad de acogida de las personas participantes, así como mejorar su nivel de autonomía y su bienestar psicosocial.	
Número total de personas usuarias en 2023	61	Definición de personas usuarias	Hombres y mujeres, mayores de 18 años, procedentes de África Subsahariana y otros países de África y Oriente Medio.
Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2023	61		
Tasa de cobertura	98,72 %. N.º de plazas ofertadas / N.º de plazas ocupadas x 100.		
Presupuesto en 2023	335.000 €	% ejecutado	100%
Recurso web	No procede	Redes sociales	No procede
Principales indicadores de procesos (1 o 2)		- Número de actividades de ocio y convivencia realizadas: 44 (meta 38).	
Principales indicadores de resultados (1 o 2)		- Grado de ocupación de las plazas en pisos: 99,22% (meta 98%).	

Programa/ Recurso/Actuación		Programa integral de prevención de situaciones de exclusión social para jóvenes inmigrantes. (Convenio La Merced)	
Población a la que se dirige:		Jóvenes migrantes mayores de 18 años.	
Objetivo		Inclusión social de los jóvenes migrantes sin acompañamiento familiar mediante la disposición de 30 plazas de acogimiento residencial.	
Número total de personas usuarias en 2023	47	Definición de personas usuarias	Jóvenes migrantes mayores de 18 años, residentes.
Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2023	47		
Tasa de cobertura	100 %. N.º de plazas ofertadas / N.º de plazas ocupadas x 100.		
Presupuesto en 2023	325.000 €	% ejecutado	100%
Recurso web	No procede	Redes sociales	No procede
Principales indicadores de procesos (1 o 2)		- Número de asambleas realizadas en los pisos para trabajar sobre la autonomía personal, las habilidades sociales y de convivencia. 66 (meta 50).	
Principales indicadores de resultados (1 o 2)		- Porcentaje de ocupación de las plazas de acogida. 100% (meta 85%).	

En la foto podemos ver a un educador acercando un pastel con una vela para que sea apagada por una persona usuaria en sus 23 cumpleaños.



Integración Social.

El Departamento cuenta con una serie de programas orientados a prestar información sobre los diferentes sistemas de protección, recursos y prestaciones a la población inmigrante recién llegada a nuestra ciudad, así como orientación jurídica en materia de extranjería y delitos del odio favoreciendo la convivencia en los barrios mediante la prevención de la violencia sufrida y ejercida por la población joven.

Programa/ Recurso/Actuación		Oficinas Municipales de Información, Orientación y Acompañamiento para la integración social de la población inmigrante.			
Población a la que se dirige:		Personas migrantes en cualquier situación administrativa y de reciente o larga estancia en Madrid. Asimismo, se presta información y asesoramiento relacionados a profesionales, entidades públicas y privadas, y empresas que lo soliciten.			
Objetivo		Ofrecer información, asesoramiento y acompañamiento para facilitar la integración social de la población migrante residente en Madrid.			
Número total de personas usuarias en 2023		38.034	Definición de personas usuarias	Personas vecinas de Madrid y entidades públicas y privadas.	
Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2023		38.034			
Tasa de cobertura		100 %. N.º de plazas ofertadas / N.º de plazas ocupadas x 100.			
Presupuesto en 2023		623.351,25 €	% ejecutado	100%	
Recurso web	https://oficinamunicipalinmigracion.es/	Redes sociales		No procede	
Principales indicadores de procesos (1 o 2)		- N.º de personas atendidas en el área de acogida: 28.838 personas.			
Principales indicadores de resultados (1 o 2)		- N.º de actividades en el área de convivencia y participación: 42 actividades con una participación de 806 personas (261 mujeres y 182 hombres) - Área de traducción e interpretación: 46.679 palabras traducidas y 1.256 interpretaciones con 22.432 minutos			



En la foto podemos ver a un grupo de personas en el hall de la Oficina Sur siendo informada sobre los servicios que se prestan en la misma.

Programa/ Recurso/ Actuación		Servicio Municipal de Orientación Jurídica en materia de Extranjería y para supuestos de Racismo, Xenofobia, Homofobia y Transfobia (SOJEM).	
Población a la que se dirige:		Personas inmigrantes residentes en la ciudad de Madrid y profesionales de los servicios sociales municipal interesados en la materia.	
Objetivo		Proporcionar información especializada en materia de extranjería, así como en supuestos discriminatorios de racismo y homofobia, así como tramitación de justicia gratuita cuando se requiera.	
Número total de personas usuarias en 2023	8.523	Definición de personas usuarias	Personas inmigrantes y profesionales.
Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2023	8.523		
Tasa de cobertura	100%. N.º de plazas ofertadas / N.º de plazas ocupadas x 100.		
Presupuesto en 2023	179.615,64 €	% ejecutado	100%
Recurso web	Servicio Municipal de Orientación Jurídica en materia de Extranjería y para supuestos de Racismo, Xenofobia, Homofobia y Transfobia - Ayuntamiento de Madrid	Redes sociales	No procede
Principales indicadores de procesos (1 o 2)		- Número de consultas atendidas. 8.523.	
Principales indicadores de resultados (1 o 2)		- Personas con acceso a Justicia Gratuita. 124	

Programa/ Recurso/ Actuación		Servicio para la Prevención de las Violencias Urbanas en el municipio de Madrid – SPVU NEXUS.	
Población a la que se dirige:		Personas con edades comprendidas entre los 18 y los 30 años que sufren y/o ejercen conductas violentas y predelictivas en barrios de la ciudad de Madrid.	
Objetivo		Favorecer la convivencia en los barrios de nuestro municipio, prevenir la violencia sufrida y ejercida por la población joven, así como posibilitar un adecuado tránsito a la vida adulta.	
Número total de personas usuarias en 2023	415	Definición de personas usuarias	Jóvenes que sufren y/o ejercen conductas violentas.
Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2023	415		
Tasa de cobertura	100%. N.º de plazas ofertadas / N.º de plazas ocupadas x 100.		
Presupuesto en 2023	566.995,00€	% ejecutado	100%
Recurso web	No procede	Redes sociales	No procede
Principales indicadores de procesos (1 o 2)		- N.º de sesiones de actividades grupales realizadas en el año: 6.	
Principales indicadores de resultados (1 o 2)		- Hombres jóvenes (18-30) atendidos por el servicio de prevención de violencias urbanas: 384 hombres atendidos.	

14.1.3. Actuaciones Preventivas y Comunitarias.

Desde nuestras Oficinas Municipales de Información, Orientación y Acompañamiento para la Integración Social de Población Inmigrante se llevan a cabo actuaciones orientadas a la convivencia intercultural de carácter socio-comunitario. Se trabajan valores y conceptos como el respeto, la tolerancia, la equidad y valoración positiva de la diferencia. A modo de ejemplo, en el año 2023 se han desarrollado 45 actuaciones con esta finalidad en la que han participado 968 personas.

En la foto podemos ver a tres mujeres realizando actividades dentro de un taller de prevención realizado en las Oficinas.

Además, durante el año 2023 se inició un proceso de colaboración con Voluntarios por Madrid lo que ha supuesto el paso de más de 60 personas voluntarias por el Centro de Acogida Temporal Mejía Lequerica, propiciando una mayor integración del dispositivo en nuestra ciudad y la posibilidad de que la ciudadanía madrileña colabore, de forma activa, en la acogida e integración de las personas inmigrantes solicitantes de protección internacional generando espacios en los que propiciar múltiples aprendizajes y mutuos intercambios.



- ⇒ Favorecer la plena integración de la Población de Origen Inmigrante del municipio de Madrid, garantizando su acceso a los distintos recursos municipales en igualdad de condiciones que el resto de la población.
- ⇒ Disponer y proporcionar información de calidad sobre la inmigración y la protección internacional, así como de distintos colectivos de personas de origen y/o nacionalidad extranjera, para la reducción de incertidumbre en la toma de decisiones políticas de forma que, la intervención municipal, se adapte a la realidad social.
- ⇒ Impulsar el valor de la interculturalidad como principio de acción local transversal con la adecuación de políticas, servicios y actuaciones municipales.
- ⇒ Fomentar la presencia del Ayuntamiento de Madrid y, en concreto, de nuestra Área de Gobierno a través del Departamento, en redes y grupos de trabajo municipales, autonómicos, nacionales e internacionales relacionadas con las migraciones, la lucha contra el racismo, la xenofobia y otras formas conexas de intolerancia.
- ⇒ Contribuir a la sensibilización en materia de inmigración entre la ciudadanía de Madrid para garantizar el principio de no discriminación e igualdad de trato entre la población y conseguir una convivencia intercultural real.

Cabe señalar también el trabajo de prevención y mediación comunitaria que durante el año 2023 se ha venido realizando desde el Servicio para la Prevención de las Violencias Urbanas -PVU NEXUS. En este sentido procede destacar, la presencia del servicio en los espacios socio-comunitarios existentes en los 21 distritos orientados al trabajo preventivo con la población joven, así como la mediación y resolución de conflictos tendente a mejorar la convivencia vecinal en espacios abiertos. Si bien esta intervención se encuentra presente en un territorio muy amplio (21 distritos con sus 131 barrios), la realidad ha hecho focalizar su intervención, en muchos casos, en puntos con actuaciones prioritarias (PAP), donde se ha trabajado con más intensidad por su demanda (Puente y Villa de Vallecas, zona Centro, Carabanchel, San Blas/Canillejas), en relación con otros distritos (Salamanca, Barajas, Fuencarral). Sin embargo, se continúa con el trabajo de observación en ruta, llegando a una cobertura total del territorio a finales del 2023.

Por último, durante este año, desde el Departamento de Convivencia e Integración se ha abierto una línea de trabajo de colaboración con agentes presentes en los territorios orientada a coordinar actuaciones conjuntas a realizar con la población objeto de actuación. Cabe destacar las vías y relaciones establecidas con la Brigada Provincial de Información, la Brigada Provincial de Participación Ciudadana y la Comisaría General de Extranjería y Fronteras. Igualmente, el Departamento ha desempeñado un papel activo en la Mesa de Religiones promovida por la Unidad de Diversidad de la Policía Municipal del Ayuntamiento de Madrid.

14.1.4. Reflexiones finales.

En este último apartado procede señalar algunos retos o líneas de futuro que, desde el Departamento de Convivencia e Integración, se consideran de importancia si se plantea la intervención que existen hoy en materia de inclusión de la población de origen inmigrante. Retos que, en gran medida, pasan por dejar de hacer políticas “solo para inmigrantes”, para incorporar las medidas de cohesión social, promoción de la convivencia y gestión de la diversidad dentro de un nuevo ciclo de políticas públicas universalistas.

14.2. POBLACIÓN EN SITUACIÓN DE RIESGO Y EXCLUSIÓN SOCIAL

Este epígrafe engloba programas y actuaciones llevados a cabo por la Dirección General de Inclusión Social, promoviendo la atención específica e impulsando actuaciones para la inclusión social de personas sin hogar y otros colectivos en situación de riesgo y/o exclusión social.

En concreto, el Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a las Personas Sin Hogar desarrolla sus competencias a través de dos ejes principales de actuación: la prevención y la atención especializada centrada en la persona.

Las Personas Sin Hogar se caracterizan por la ausencia de alojamiento, desarraigo y problemáticas añadidas como adicciones y salud mental, por este motivo, se considera fundamental una línea de trabajo preventivo en coordinación con otras redes de atención y servicios comunitarios.

La atención especializada con Personas Sin Hogar se inicia desde la intervención a través de los Equipos de Calle, quienes sirven de puente entre la situación de exclusión y los diferentes servicios comunitarios. Además, realizan una valoración previa para facilitar el acceso a los recursos específicos de la Red Municipal de Atención a las Personas Sin Hogar, donde se iniciará un proceso de intervención y recuperación centrada en las necesidades y características específicas de cada persona.

Debido a las diversas situaciones en las que se encuentran las Personas Sin Hogar, se han desarrollado diferentes intervenciones generando espacios comunes con otros servicios y departamentos del Ayuntamiento de Madrid, adaptación de los centros y creación de programas especializados para dar respuesta a cada situación.

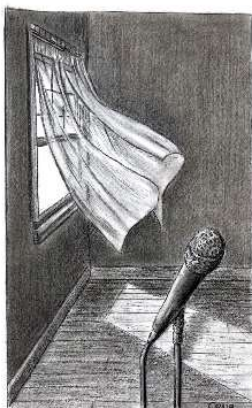
Por último, se recogen las principales actuaciones relacionadas con el Pacto Regional por la Cañada Real Galiana.

14.2.1. Visión

La actuación y visión del Departamento de prevención del sinhogarismo y atención a las personas sin hogar se enmarca en la Estrategia Municipal sobre Prevención y Atención a las personas en situación de Sinhogarismo 2022-2027 “Dignitas”. Esta Estrategia impulsa los cambios introducidos en la Red municipal y aspira, fundamentalmente a la prevención y reducción del sinhogarismo en la ciudad de Madrid, a través de la actuación conjunta de todos los actores clave implicados en la atención a personas en situación de sinhogarismo.

Los principios orientadores que marcan las actuaciones de la Estrategia “Dignitas” son un enfoque de Derechos Humanos, el modelo centrado en la persona, una visión global de multiplicidad de factores que intervienen en la situación de sinhogarismo, la autonomía entendida como la valoración y reestructuración arquitectónica y de espacios, además de reforzar la metodología de trabajo en los diferentes recursos de atención, con el fin de favorecer procesos de autonomía facilitando la recuperación de proyectos personales y la vida independiente.

Sin olvidar la coexistencia de diversos enfoques y metodologías de intervención, integrando la dimensión de género, el enfoque intersectorial y la mirada específica de la población de origen inmigrante siendo estas cuestiones transversales en todas las actuaciones; la cooperación e implicación de los actores clave, generando sinergias y acciones conjuntas para dar respuesta a diferentes situaciones y necesidades; así como la innovación social como motor de cambio, integrando nuevos enfoques, metodologías y respuestas al sinhogarismo.



En base a ello, el día 30 de noviembre de 2023 se presentó el plan operativo anual (POA) 2023 de la Estrategia “Dignitas”, donde se plasma el trabajo realizado en los diferentes ejes temáticos y líneas de actuación realizados del 1 de diciembre de 2022 al 31 de octubre de 2023, con una duración de 11 meses.

“COSIO” es la firma del artista Jesús García Fernández, vecino de Madrid en el programa Housing First, cuyo cuadro es la imagen de la Jornada “Nuevas Voces” en la que se presentó el Plan Operativo 2023 de la Estrategia “Dignitas” celebrada el día 30 de noviembre de 2023.

14.2.2. Red municipal de atención a personas sin hogar

PUERTA ÚNICA DE ENTRADA

La Puerta Única de Entrada (PUE) es el acceso, mediante derivación, a todos los recursos de alojamiento de la Red Municipal de Atención a las Personas Sin Hogar, gestionando las plazas disponibles en dichos recursos y valorando cual es el recurso más adecuado a las necesidades de atención de cada persona. Así mismo, se gestionan tarjetas de día para dar cobertura a las necesidades básicas de aseo, ropa y alimentación y, además, son un apoyo a la intervención en calle para iniciar y/o mejorar la vinculación con los centros de acogida.

En el año 2023, desde la Puerta Única de Entrada se han realizado 2392 valoraciones, de las cuales 335 se han recibido mediante atención directa en el punto de información ubicado en Centro de Acogida San Isidro; se ha realizado la gestión de 732 accesos a plazas de alojamiento de la Red de Personas Sin Hogar, 78 cambios de recursos dentro de la Red y 134 derivaciones a recursos externos.

Durante el 2023 se ha generado una nueva herramienta de sistematización de datos que permite recoger y analizar de manera ágil datos relativos a las demandas de alojamiento o atención recibidas en PUE, personas a la espera de acceso a recurso y plazas gestionadas desde dicho equipo. Tras la implantación de este nuevo

sistema, se ha introducido un nuevo mecanismo que complementa el procedimiento de valoración y gestión de plazas desarrollado por el equipo PUE mediante el apoyo de una herramienta basada en una escala que incluye la detección de situaciones de atención temprana, así como trayectorias de gran vulnerabilidad.

CENTROS DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS SIN HOGAR

En la Red municipal de atención a las personas sin hogar, en el año 2023, se ha contado con cinco Centros de Acogida, de los que se aportan tablas de datos.

A lo largo de este año 2023, desde el Departamento de prevención del sinhogarismo y atención a las personas sin hogar, junto a las direcciones y equipos de los centros, se han valorado las instalaciones para poder reestructurarlos de cara a facilitar espacios adecuados y adaptados a las necesidades de las personas que atendemos en ellos.

Cabe destacar la continuidad de un trabajo en red ya consolidado, manteniéndose de forma mensual una reunión técnica de todos los servicios integrantes de la Red Municipal (Equipos de Calle, Puerta Única de Entrada y la red de centros y programas de alojamiento), con el objetivo de plantear una misma línea de intervención, adecuando cada uno de los centros a las necesidades y características de cada una de las personas usuarias y ofreciendo una atención integral y especializada dirigida al colectivo de personas sin hogar.

a) CENTRO DE ACOGIDA MUNICIPAL DE SAN ISIDRO (CASI)

El CASI, recurso municipal de acogida ubicado en distrito Moncloa-Aravaca, es el dispositivo de mayor capacidad de la Red de Atención a las Personas sin Hogar, ya que dispone de 243 plazas de acogida, 60 plazas en centro de día y 25 plazas en pensiones o en viviendas compartidas. Además, cuenta con un equipo interdisciplinar con el objetivo de realizar una valoración e intervención especializada.

Dentro del centro se llevan a cabo el Programa dirigido a personas con problemas de salud mental grave y duradera en colaboración con el PRISEMI, el Programa de terapia ocupacional y el Programa socioeducativo y el Programa de Reducción del Daño, dando continuidad en 2023 al Programa de desinstitucionalización iniciado en 2022, incorporando personas alojadas en San Isidro a viviendas compartidas para trabajar procesos de autonomía y un proyecto de transformación en el centro, financiado con fondos sociales europeos "Next Generation".



El CASI ha cumplido 80 años en el 2023, convirtiéndose en el centro de acogida con más recorrido en la ciudad de Madrid atendiendo a las personas más vulnerables.

Programa/ Recurso/ Actuación		CENTRO DE ACOGIDA SAN ISIDRO (CASI) Recurso que incluye las prestaciones básicas junto con prestaciones técnicas de intervención social para las personas sin hogar que se encuentran en el municipio de Madrid	
Población a la que se dirige:		Personas sin hogar mayores de 18 años	
Objetivo		Proporcionar prestaciones de alojamiento, aseo, manutención, y prestaciones técnicas de intervención social para personas sin hogar, que faciliten la inclusión social	
Número total de personas usuarias en 2023	667	Número de personas que han sido atendidas en el recurso	Personas individuales
Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2023	667		
Tasa de cobertura*	72,9%		
Presupuesto en 2023	Dato no disponible	% ejecutado	100%
Recurso web	www.madrid.es	Redes sociales	Dato no disponible
Principales indicadores de procesos		<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de personas atendidas desagregadas por sexo: 32,06% mujeres y 67,94% hombres - Porcentajes desagregados por edad <ul style="list-style-type: none"> o 18-30 años: 4,46 % o 31-64 años: 85,51% o 65 o más: 10,03% 	
Principales indicadores de resultados		<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de ocupación: 100 % - Porcentaje de reducción del consumo de alcohol de las personas usuarias del Programa de Reducción del Daño: 84,6% 	

(*) Tasa de cobertura estimada sobre la lista de espera de acceso a la Red Municipal

b) CENTRO DE ACOGIDA Y CENTRO DE DÍA “LA ROSA”

Este recurso proporciona 35 plazas de alojamiento y de forma complementaria, prestaciones de Centro de Día con 30 plazas. A lo largo del 2023 el centro de acogida de La Rosa ha ido dando respuesta a la situación de calle de hombres, pasando de ser mixto a ser ocupado únicamente por hombres, al contar con otras alternativas para las mujeres en situación de calle. El perfil de las personas que acceden a este recurso es el de aquellas que cuentan con mayor desarraigo. En el mismo se desarrollan los siguientes programas específicos: Programa de Atención a las Personas Sin Hogar con animales de compañía y Programa de Reducción del daño.

Programa/ Recurso/ Actuación		CENTRO ACOGIDA LA ROSA Recurso que incluye las prestaciones básicas junto con prestaciones técnicas de intervención social para las personas sin hogar que se encuentran en el municipio de Madrid		
Población a la que se dirige:		Personas sin hogar mayores de 18		
Objetivo		Proporcionar prestaciones de alojamiento, aseo, manutención, y prestaciones técnicas de intervención social para personas sin hogar, que faciliten la inclusión social		
Número total de personas usuarias en 2023	213	Número de personas que han sido atendidas en el recurso	Personas individuales	
Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2023	213			
Tasa de cobertura	66,33%			
Presupuesto en 2023	2.088.017,56 euros	% ejecutado	100%	
Recurso web	www.madrid.es	Redes sociales	Dato no disponible	
Principales indicadores de procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de personas atendidas desagregadas por sexo: 5,2% mujeres y 94,8% hombres - Porcentajes desagregados por edad <ul style="list-style-type: none"> o 18 a 35 años: 20,1% o 36 a 45 años: 26,8% o 46 a 55 años: 27,7% o 56 a 64 años: 20,2% o 65 años o más: 5,2% 			
Principales indicadores de resultados	Porcentaje de ocupación: 100% Porcentaje de personas que reducen el consumo de alcohol haciendo uso de la Sala de Reducción del Daño (en adelante, SRD) 100%			

(*) Tasa de cobertura estimada sobre la lista de espera de acceso a la Red Municipal

c) CENTRO DE ACOGIDA “PUERTA ABIERTA.

Este centro de baja exigencia cuenta con 130 plazas para atender a personas sin hogar en situación de un elevado deterioro por la situación de sinhogarismo en la que han vivido, facilita alojamiento a personas con dicho deterioro y/o que han gestionado la prestación de residencia de dependencia por discapacidad o de mayores y están a la espera de un recurso residencial definitivo o que no puedan acceder a ella por no cumplir con los requisitos oportunos, tales como documentación. Además, dispone de dos plazas en residencia de mayores para apoyar en el tránsito de acceso a recurso residencial. En este centro se llevan a cabo el Programa de Atención a Personas sin Hogar con animales de compañía, el Programa de Reducción de Daño y el Programa de Terapia Ocupacional.

Programa/ Recurso/ Actuación		CENTRO DE ACOGIDA PUERTA ABIERTA Recurso que incluye las prestaciones básicas junto con prestaciones técnicas de intervención social para las personas sin hogar que se encuentran en el municipio de Madrid	
Población a la que se dirige:		Personas sin hogar mayores de 18	
Objetivo		Proporcionar prestaciones de alojamiento, aseo, manutención, y prestaciones técnicas de intervención social para personas sin hogar, que faciliten la inclusión social	
Número total de personas usuarias en 2023	209	Número de personas que han sido atendidas en el recurso	Personas individuales
Número de personas únicas usuarias en 2023	209		
Tasa de cobertura*	92,3%		
Presupuesto en 2023	3.576.442,00 euros	% ejecutado	100%
Recurso web	www.madrid.es	Redes sociales	Dato no disponible
Principales indicadores de procesos		<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de personas atendidas desagregadas por sexo: 30,6% mujeres y 69,4% hombres - Porcentajes desagregados por edad: <ul style="list-style-type: none"> o 18 a 35 años: 3,4% o 36 a 45 años: 10,5% o 46 a 55 años: 25,8% o 56 a 64 años: 42,6% o 65 años o más: 17,7% 	
Principales indicadores de resultados		<ul style="list-style-type: none"> - Salida por acceso a recurso más adecuado: 47,8% - Porcentaje de personas que reducen el consumo de alcohol haciendo uso de la SRD: 100% 	

(*) Tasa de cobertura estimada sobre la lista de espera de acceso a la Red Municipal



d) CENTRO DE ACOGIDA “JUAN LUIS VIVES”

Este centro de acogida cuenta con 132 plazas para mujeres y hombres a las que hay que sumar 8 plazas en hostel/pensión. Se encuentra ubicado en el distrito de Vicálvaro y en él se proporciona atención a personas sin hogar, intervención específica y supervisión. Además, cuenta con 4 Unidades Convivenciales para dar alojamiento a colectivos más específicos, entre ellos, a jóvenes. Desde este centro también se facilita alojamiento a personas sin hogar con animales de compañía.

Programa/ Recurso/ Actuación		CENTRO DE ACOGIDA JUAN LUIS VIVES Recurso que incluye las prestaciones básicas junto con prestaciones técnicas de intervención social para las personas sin hogar que se encuentran en el municipio de Madrid.	
Población a la que se dirige:		Personas sin hogar mayores de 18	
Objetivo		Proporcionar prestaciones de alojamiento, aseo, manutención, y prestaciones técnicas de intervención social para personas sin hogar, que faciliten la inclusión social.	
Número total de personas usuarias en 2023	316	Número de personas que han sido atendidas en el recurso	Personas individuales
Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2023	316		
Tasa de cobertura*	57,8%		
Presupuesto en 2023	2.908.260,27 euros	% ejecutado	100%
Recurso web	www.madrid.es	Redes sociales	Dato no disponible
Principales indicadores de procesos		<ul style="list-style-type: none"> - Porcentajes de personas atendidas desagregadas por sexo: 80,1% hombres y 19,9% mujeres. - Porcentajes desagregados por edad <ul style="list-style-type: none"> o 18 a 25 años: 24,1% o 26 a 35 años: 12,7% o 36 a 45 años: 13,3% o 46 a 55 años: 19,6% o 56 a 64 años: 23,7% o 65 años o más: 6,6% 	
Principales indicadores de resultados		<ul style="list-style-type: none"> - Número de personas que tienen salida a vida autónoma: 71 - Número de participaciones en actividades en espacios comunitarios: 347 	

(*) Tasa de cobertura estimada sobre la lista de espera de acceso a la Red Municipal

e) CENTRO DE ACOGIDA Y CENTRO DE DIA “BEATRIZ GALINDO”

Centro de la Red municipal de atención a las personas sin hogar dirigido en exclusiva a mujeres en situación de sinhogarismo, que cuenta con 35 plazas de alojamiento, 60 plazas de centro de día y 15 en alojamientos no institucionalizados (pensiones). En él se facilita una atención especializada a mujeres en situación de grave exclusión que se encuentran en situación de calle y/o de otras mujeres atendidas en la Red de Atención a Personas Sin Hogar que requieran un abordaje flexible y de baja exigencia, prestando una atención especializada a aquellas que hayan sufrido o estén sufriendo violencia de género y/o problemas de adicción al alcohol u otras sustancias, a tales efectos cuenta con un Programa de Reducción de Daño.

Programa/ Recurso/ Actuación		CENTRO DE ACOGIDA BEATRIZ GALINDO Recurso que incluye las prestaciones básicas junto con prestaciones técnicas de intervención social para las personas sin hogar que se encuentran en el municipio de Madrid	
Población a la que se dirige:		Mujeres sin hogar mayores de 18.	
Objetivo		Proporcionar prestaciones de alojamiento, aseo, manutención, y prestaciones técnicas de intervención social para personas sin hogar, que faciliten la inclusión social	
Número total de personas usuarias en 2023	86	Número de personas que han sido atendidas en el recurso	Personas individuales
Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2023	86		
Tasa de cobertura*	68,5%		
Presupuesto en 2023	2.348.076,34 euros	% ejecutado	100%
Recurso web	www.madrid.es	Redes sociales	Dato no disponible
Principales indicadores de procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje desagregado por sexo: 100% mujeres - Porcentajes desagregados por edad <ul style="list-style-type: none"> o 18 a 25 años: 4% o 26 a 35 años: 6% o 36 a 45 años: 38% o 46 a 55 años: 30% o 56 a 64 años: 22% o 65 años o más: 0% 		
Principales indicadores de resultados	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje por consecución de objetivos (salida a vida autónoma/acceso otro recurso): 41,7% - Porcentaje de participantes en el programa de prevención, atención y recuperación de la Violencia de género (en adelante, VG): 83,3% 		

(*) Tasa de cobertura estimada sobre la lista de espera de mujeres para acceso a la Red Municipal

PROGRAMAS DE ALOJAMIENTO NO INSTITUCIONALIZADORES

La Red Municipal de Atención a las Personas Sin Hogar cuenta también con programas que intervienen con metodologías más innovadoras para dar respuesta a otras necesidades de atención a estas personas, formando parte de dicha Red y, en consecuencia, siendo partícipes del trabajo técnico anteriormente mencionado.

a) Programa para mujeres sin hogar “No Second Night”

El programa ofrece una atención específica a mujeres que, recientemente, han quedado en situación de calle, con el objetivo de que no tengan que permanecer en dicha situación, articulando una respuesta habitacional ágil, preventiva y alternativa a los Centros de Acogida de Atención a las Personas Sin Hogar.

Programa/ Recurso/ Actuación		Programa para mujeres sin hogar “No Second Night” Alojamiento y atención especializada para cubrir las necesidades básicas y mejorar la inclusión social de mujeres vulnerables en situación de exclusión residencial del Municipio de Madrid		
Población a la que se dirige:		Mujeres mayores de 18 años		
Objetivo		Proporcionar alojamiento, manutención, y prestaciones técnicas de intervención social desde la atención temprana a mujeres en situación de calle		
Número total de personas usuarias en 2023		115	Número de personas que han sido atendidas en el recurso	Personas individuales
Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2023		115		
Tasa de cobertura*		92,98%		
Presupuesto en 2023		860.207,31 euros	% ejecutado	100%
Recurso web	www.madrid.es	Redes sociales		Dato no disponible
Principales indicadores de procesos		<ul style="list-style-type: none"> - Porcentajes desagregados por edad: <ul style="list-style-type: none"> o 18 a 25 años: 13,9% o 26 a 35 años: 14,8% o 36 a 45 años: 20 % o 46 a 55 años: 32,2% o 56 a 64 años: 17,4 % o 65 años o más: 1,7 % 		
Principales indicadores de resultados		<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje por consecución de objetivos (salida a vida autónoma/acceso otro recurso): 90,2% - Número de participaciones en actividades del centro: 532 		

(*) Tasa de cobertura estimada sobre la lista de espera de acceso al recurso.

b) Programa Construyendo Hogar

Se trata de un programa que implica, por una parte, acceso a recurso de alojamiento en vivienda unipersonal y paralelamente, se desarrolla un acompañamiento socioeducativo a la persona respetando su proceso hasta que adquiere un grado de autonomía que le permita mantenerse en la misma vivienda sin más apoyo que los sistemas de protección normalizado o, bien, que acceda a otro recurso de alojamiento estable. Esto supone facilitar el acceso a la vivienda, con carácter estable, a personas en situación de calle, dando respuesta desde otro modelo de intervención. Cuenta con 75 viviendas.

Programa/ Recurso/ Actuación		PROGRAMA CONSTRUYENDO HOGAR Acceso a vivienda con carácter estable para personas sin hogar. Se realiza un proceso de acompañamiento e intervención social.		
Población a la que se dirige		Personas sin hogar mayores de 18.		
Objetivo		Proporcionar alojamiento y acompañamiento a personas sin hogar, a través del modelo Housing First		
Número total de personas usuarias en 2023		88	Número de personas que han sido atendidas en el recurso	Personas individuales
Número de personas únicas usuarias en 2023		88		
Tasa de cobertura*		85,2%		
Presupuesto en 2023		2.214.313,62 euros	% ejecutado	100%
Recurso web		www.madrid.es	Redes sociales	Dato no disponible
Principales indicadores de procesos		<ul style="list-style-type: none">- Porcentaje desagregado por sexo: 23,8% mujeres y 76,2% hombres- Porcentajes desagregados por edad<ul style="list-style-type: none">o 31 a 64 años: 90,9%o 65 años o más: 9,1%		
Principales indicadores de resultados		<ul style="list-style-type: none">o Porcentajes de personas que mantienen la vivienda elegida de manera estable: 98%o Porcentaje ocupación: 100%		

(*) Tasa de cobertura estimada sobre la lista de espera

c) Programa Hogares para la Autonomía

Este programa sostiene los mismos principios de intervención que Housing First y cuenta con 100 viviendas, de las cuales, 65 son viviendas conveniadas con la Empresa Municipal de la Vivienda y el Suelo (EMVS) y 35 viviendas del mercado libre.

Programa/ Recurso/ Actuación		PROGRAMA HOGARES PARA LA AUTONOMÍA Acceso a vivienda con carácter estable para personas sin hogar. Se realiza un proceso de acompañamiento e intervención social		
Población a la que se dirige:		Personas sin hogar mayores de 18		
Objetivo		Proporcionar alojamiento y acompañamiento a personas sin hogar, a través del modelo Housing First		
Número total de personas usuarias en 2023		112	Número de personas que han sido atendidas en el recurso	Personas individuales
Número de personas únicas usuarias en 2023		112		
Tasa de cobertura*		87,7%		
Presupuesto en 2023		1.579.261,20 euros	% ejecutado	100%
Recurso web		www.madrid.es	Redes sociales	Dato no disponible



Principales indicadores de procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje desagregado por sexo: 26,8% mujeres y 73,2% hombres - Porcentajes desagregados por edad <ul style="list-style-type: none"> o 26 a 35 años: 1% o 36 a 45 años: 14,3% o 46 a 55 años: 26,8% o 56 a 64 años: 43,7% o 65 años o más: 14,2%
Principales indicadores de resultados	<ul style="list-style-type: none"> - El 84% de la clientela se mantiene en la vivienda elegida cumpliendo con los compromisos del programa - El 71,5% de las personas alojadas se encuentran dadas de alta en el padrón municipal

(*) Tasa de cobertura estimada sobre la lista de espera.

d) Programa "Housing Led"

Este Programa facilita 180 plazas de alojamiento, de las cuales 135 plazas son en alojamiento en hostales y/o pensiones y 45 plazas en 15 pisos compartidos. El objetivo es recuperar proyectos personales ya iniciados por personas alojadas en los centros de la Red y que se encuentren en un proceso de desinstitucionalización o en situación de calle, generando nuevas oportunidades de inserción social para aquellas personas que asumen el compromiso de abandonar su situación de calle o bien iniciar un proceso estable de intervención en un contexto de alojamiento e intervención de carácter no institucionalizado.

Programa/ Recurso/ Actuación		PROGRAMA HOUSING LED Acceso a vivienda con carácter estable para personas sin hogar. Se realiza un proceso de acompañamiento e intervención social	
Población a la que se dirige		Personas sin hogar mayores de 18	
Objetivo		Proporcionar alojamiento y acompañamiento a personas sin hogar, a través del modelo Housing Led.	
Número total de personas usuarias en 2023		260	Número de personas que han sido atendidas en el recurso
Número de personas únicas usuarias en 2023		260	
Tasa de cobertura*	81,4%		
Presupuesto en 2023	2.330.216,64 euros	% ejecutado	100 %
Recurso web	www.madrid.es	Redes sociales	Dato no disponible
Principales indicadores de procesos		<ul style="list-style-type: none"> - Porcentajes desagregados por sexo: 16% mujeres y 84% hombres - Porcentajes desagregados por edad: <ul style="list-style-type: none"> o 18 a 25 años: 4% o 26 a 35 años: 11% o 36 a 45 años: 18% o 46 a 55 años: 36% o 56 a 64 años: 26% o 65 años o más: 5% 	
Principales indicadores de resultados		<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje por consecución de objetivos (salida a vida autónoma/acceso otro recurso): <ul style="list-style-type: none"> o Salida a vida autónoma: 30% o Derivación/acceso a otro recurso: 30% 	

(*) Tasa de cobertura estimada sobre la lista de espera.

e) Programa A Tiempo

Programa dirigido a jóvenes entre 18 y 25 años que se encuentren en situación de calle, con el objetivo de dar una respuesta preventiva a los procesos de deterioro que supone estar en calle. Cuenta con 40 plazas, 28 en pensiones y 12 en pisos compartidos.

<i>Programa/ Recurso/ Actuación</i>		PROGRAMA A TIEMPO Alojamiento y atención especializada para cubrir las necesidades básicas y mejorar la inclusión social de jóvenes vulnerables del Municipio de Madrid.		
Población a la que se dirige		Personas entre 18 y 25 años en situación de calle.		
Objetivo		Proporcionar alojamiento, atender, apoyar y acompañar a jóvenes en situación de exclusión residencial, para cubrir sus necesidades básicas y mejorar su inclusión social.		
Número total de personas usuarias en 2023		74	Número de personas que han sido atendidas en el recurso	Personas individuales
Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2023		74		
Tasa de cobertura*		38%		
Presupuesto en 2023		1.032.940,36 euros	% ejecutado	100%
Recurso web	www.madrid.es	Redes sociales		Dato no disponible
Principales indicadores de procesos		<ul style="list-style-type: none"> - 73,65 % de las personas atendidas son de origen magrebí - 16,6% de las personas atendidas son mujeres. 		
Principales indicadores de resultados		<ul style="list-style-type: none"> o El 14% de los jóvenes alojados mantiene empleo estable. o El 12% de las personas han causado baja por salida a vida autónoma. o El 63,6% de las mujeres han tenido alguna experiencia laboral durante el 2023. 		

(*) Tasa de cobertura estimada sobre la lista de espera.

OTROS PROGRAMAS, TALLERES Y PROYECTOS

a) Talleres para la Inserción Social y el acompañamiento para el apoyo al empleo personalizado.

Talleres socioeducativos y formativos, acompañamiento sociolaboral y actividades de ocio, adaptadas a sus necesidades y capacidades, complementados 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.

Durante 2023, se ha iniciado un taller de apoyo a la creación de unidades convivenciales con el objetivo de potenciar los procesos de autonomía y desinstitucionalización de las personas de la Red de atención a Personas Sin Hogar.

Programa/ Recurso/ Actuación		TALLERES PARA LA INSERCIÓN SOCIAL Y EL ACOMPAÑAMIENTO PARA EL APOYO AL EMPLEO PERSONALIZADO Promover itinerarios personalizados para la inclusión social y laboral de hombres y mujeres en situación de sinhogarismo en la ciudad de Madrid	
Población a la que se dirige		Personas sin hogar mayores de 18 usuarias de recursos de la red municipal de atención a personas sin hogar	
Objetivo		Inserción socio laboral de personas sin hogar	
Número total de personas usuarias en 2023	152	Número de personas que han sido atendidas en el recurso	Personas individuales
Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2023	148		
Tasa de cobertura	100%		
Presupuesto en 2023	373.829,34 euros	% ejecutado	100%
Recurso web	www.madrid.es	Redes sociales	Dato no disponible
Principales indicadores de procesos		Porcentajes desagregados por género <ul style="list-style-type: none"> ○ Hombres: 61.48% ○ Mujeres: 38.52% Porcentajes desagregados por edad <ul style="list-style-type: none"> ○ 18 a 25 años: 7,43% ○ 26 a 35 años: 7,43% ○ 36 a 45 años: 26,36% ○ 46 a 55 años: 34,46% ○ 56 a 64 años: 22,97% ○ 65 años o más: 1,35% 	
Principales indicadores de resultados		<ul style="list-style-type: none"> ○ Número de talleres realizado: 14 ○ Número de participantes en talleres: 372 ○ Número de planes individuales de acompañamiento laboral: 52 	

EQUIPOS DE CALLE

Los Equipos de Calle conforman, junto a la Puerta Única de Entrada (PUE), el servicio “Madrid en Calle”, cumpliendo el día 1 de diciembre de 2023 un año de la puesta en marcha del nuevo contrato, destacando este primer año que 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 sólo en la atención en calle, sino en la creación de respuestas futuras de cara a mejorar su situación.

SERVICIO “MADRID EN CALLE” (EQUIPOS DE CALLE)		Servicio de detección, vinculación, valoración e intervención con personas sin hogar que se encuentran en situación de calle a través de los equipos de calle.	
Población a la que se dirige:	Personas Sin Hogar en situación de calle		
Objetivo	Proporcionar atención integral a las personas sin hogar que se encuentran en calle en el municipio de Madrid a través de la intervención de los equipos de calle con el apoyo de psicólogas, mediadoras interculturales y un asesor jurídico.		
Número total de personas usuarias en 2023	2.225	Número de personas que han sido atendidas en el recurso	Personas individuales
Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2023	2.225		
Tasa de cobertura	100%		
Presupuesto en 2023	2.370.349,00 euros	% ejecutado	100%
Recurso web	www.madrid.es	Redes sociales	Dato no disponible
Principales indicadores de procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de personas atendidas desagregadas por sexo: 14,9% mujeres y 85,1% hombres - Porcentajes desagregados por edad <ul style="list-style-type: none"> o 18 a 25 años: 7,6% o 26 a 35 años: 13% o 36 a 45 años: 21,8% o 46 a 55 años: 28,7% o 56 a 64 años: 18,7% o 65 años o más: 7,1% o Se desconoce: 3, 1% 		
Principales indicadores de resultados	Porcentaje por consecución de objetivos (salida a vida autónoma/acceso otro recurso): 37%		

Programas Subvencionados por el Ayuntamiento de Madrid

Disposición de Plazas Residenciales para Personas Mayores sin recursos económicos derivados desde los centros de la Red de Atención a Personas Sin Hogar

Este recurso posibilita proporcionar un recurso residencial estable a un perfil específico de la población Personas Sin Hogar, de 60 a 65 años, “ancianos prematuros” y carentes de recursos económicos y sociales. La ausencia de recursos económicos impide su acceso a cualquier recurso pagado por ellos mismos y su edad a los recursos residenciales públicos.

Programa/ Recurso/Actuación		Plazas Residenciales para Personas Mayores sin recursos económicos derivados desde los centros de la Red de Atención a Personas Sin Hogar			
Población a la que se dirige:		Personas sin hogar mayores de 60 años			
Objetivo		Proporcionar atención integral a personas mayores sin recursos económicos en situación de calle provenientes de la Red de Atención a Personas sin Hogar.			
Número total de personas usuarias en 2023		56	Personas que han sido atendidas en el recurso	Personas individuales	
Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2023		56			
Tasa de cobertura*		100%			
Presupuesto en 2023		327.000 euros	% ejecutado	100%	
Recurso web	www.mensajerosdelapaz.com		Redes sociales	Dato no disponible	
Principales indicadores de procesos		<ul style="list-style-type: none"> - Porcentajes desagregados por sexo: 17,85% mujeres y 82,15% hombres - Porcentajes desagregados por edad <ul style="list-style-type: none"> o 31 a 64 años: 14,58% o 65 años o más: 85,42% 			
Principales indicadores de resultados		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentajes por consecución de objetivos (mantenimiento en el programa/acceso a plaza normalizada): 84,4% 			

(*) Tasa de ocupación en 2023 facilitada por la entidad

a. Programa de Atención a Personas Sin Hogar en los centros de la Red Social de la ciudad de Madrid

Este programa contribuye al mantenimiento de una Red Mixta de Centros y Servicios de atención a personas sin hogar, conformada por el conjunto de centros de la Red Municipal y de los centros que dependen de las entidades sociales que conforman la Red FACIAM en la ciudad de Madrid. Esto permite una optimización de los recursos sociales que proporcionan atención a este sector de población en la ciudad de Madrid, para la cobertura de las necesidades básicas y la intervención social. Dentro de la red FACIAM se desarrolla un programa dirigido a población joven entre 18 y 28 años en situación de calle, denominado IMPULSA.



Programa/ Recurso/ Actuación		Programa de Atención a Personas Sin Hogar en los centros de la Red Social de la ciudad de Madrid			
Población a la que se dirige:		Personas sin hogar			
Objetivo		Complementar la Red Municipal de Atención a las Personas Sin Hogar			
Número total de personas usuarias en 2023		3.583	Personas que han sido atendidas en los recursos	Personas individuales	
Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2023		3.583			
Tasa de cobertura*		100%			
Presupuesto en 2023		2.385.000 euros	% ejecutado	100%	
Recurso web		www.faciam.org		Redes sociales	Dato no disponible
Principales indicadores de procesos		<ul style="list-style-type: none"> - Porcentajes desagregados por sexo: 40,6% mujeres y 59,4% hombres - Porcentajes desagregados por edad <ul style="list-style-type: none"> o 18 a 30 años: 26,66% o 31 a 64 años: 66,43% o 65 años o más: 6,91% 			
Principales indicadores de resultados		<ul style="list-style-type: none"> • Porcentajes por consecución de objetivos marcados en los itinerarios individuales: 69,19% 			

(*) Tasa de ocupación en 2023 facilitada por la entidad

b. Programa de acompañamiento social a personas y/o familias en exclusión social, Fundación Social Hijas de la Caridad

La finalidad de este programa subvencionado es posibilitar la cobertura de las necesidades básicas de alimentación de las personas sin hogar y otras personas en situación de riesgo o exclusión social y promover su integración, a través de la atención, orientación, información y derivación, así como desde los distintos talleres y servicios.

Programa/ Recurso/ Actuación		Programa de acompañamiento social a personas y/o familias en exclusión, Fundación Social Hijas de la Caridad			
Población a la que se dirige:		Personas sin hogar			
Objetivo		Facilitar alternativas de acogida, alojamiento, rehabilitación psicosocial, empleabilidad, ocio y tiempo libre y conexión con la comunidad a personas en riesgo o exclusión social			
Número total de personas usuarias en 2023		1.556	Personas que han sido atendidas en los recursos	Personas individuales	
Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2023		1.556			
Tasa de cobertura		100%			
Presupuesto en 2023		1.509.000 euros	% ejecutado	100%	
Recurso web		www.fshijasdelacaridad.org		Redes sociales	Dato no disponible
Principales indicadores de procesos		<ul style="list-style-type: none"> - Porcentajes desagregados por sexo: 31,5% mujeres y 68,5% hombres - Porcentajes desagregados por edad <ul style="list-style-type: none"> - 18 a 30 años: 25,2% - 31 a 64 años: 70,08% - 65 años o más: 4,72% 			
Principales indicadores de resultados		<ul style="list-style-type: none"> - Porcentajes por consecución de objetivos marcados en los itinerarios individuales: 87,50 % 			

(*) Tasa de ocupación en 2023 facilitada por la entidad

c. Programa de Atención social, ropero, talleres y comedor de personas en situación de exclusión social en Madrid, en el centro integrado Santiago Masarnau

El programa posibilita la cobertura de necesidades básicas de alimentación a personas sin hogar y otras personas en situación de exclusión social, a través de un comedor social y de reparto de alimentos. Además, disponen de ropero y talleres formativos para la inserción laboral de las personas atendidas.

Programa/ Recurso/Actuación		Programa para la Atención Social, Talleres, Ropero y Comedor Social de la Sociedad de San Vicente de Paúl de España. Centro Integrado Santiago Masarnau			
Población a la que se dirige:		Personas en situación de necesidad por carencia de ingresos económicos o ingresos insuficientes.			
Objetivo		Favorecer la atención de personas en situación de exclusión social o riesgo de esta			
Número total de personas usuarias en 2023		2.218		Personas que han sido atendidas en los recursos	Personas individuales
Número de personas únicas usuarias en 2023		2.218			
Tasa de cobertura		100%			
Presupuesto en 2023		31.000 euros		% ejecutado	100%
Recurso web	www.ssvp.es	Redes sociales		Dato no disponible	
Principales indicadores de procesos		<ul style="list-style-type: none"> - Porcentajes desagregados por sexo: 24% mujeres y 76% hombres - Porcentajes desagregados por edad <ul style="list-style-type: none"> o 18 a 30 años: 8% o 31 a 64 años: 82% o 65 años o más: 10% 			
Principales indicadores de resultados		<ul style="list-style-type: none"> - Porcentajes de participación en actividades y talleres formativos para la capacitación laboral en relación a la meta estimada: 168% - Porcentajes de raciones servidas en el servicio de comedor al año en relación con la meta estimada: 141% 			

(*) Tasa de ocupación en 2023 facilitada por la entidad

d. Centro de Día para Personas sin Hogar

Centro de Día para Personas sin Hogar que complementa las actuaciones de la Red municipal de Personas sin Hogar y tiene como finalidad ofrecer a estas personas un espacio de referencia para la cobertura de necesidades básicas de alimentación, higiene personal, apoyo psicosocial, alojamiento y otras, a través de una intervención psicosocial individual y grupal.

Programa/ Recurso/ Actuación		CENTRO DE DÍA PARA PERSONAS SIN HOGAR	
Población a la que se dirige:		Personas sin hogar	
Objetivo		Cobertura de necesidades básicas	
Número total de personas usuarias en 2023	175	Personas que han sido atendidas en los recursos	Personas individuales
Número de personas únicas usuarias en 2023	175		
Tasa de cobertura*	55%		
Presupuesto en 2023	290.000 euros	% ejecutado	100%
Recurso web	www.asociacionrealidades.org	Redes sociales	@realidadesONG @asociacionrealidades
Principales indicadores de procesos		<ul style="list-style-type: none"> - Porcentajes desagregados por sexo: 13% mujeres y 87% hombres - Porcentajes desagregados por edad <ul style="list-style-type: none"> o 18 a 30 años: 16,5% o 31 a 64 años: 78,5% o 65 años o más: 5% 	
Principales indicadores de resultados		<ul style="list-style-type: none"> - Porcentajes de consecución de objetivos: 100% - Mantenimiento de personas usuarias desde el alta y avanzando en su proceso de intervención: 48% 	

(*) Tasa de cobertura estimada sobre la lista de espera de acceso al recurso

Programas de Colaboración con el Ayuntamiento de Madrid

- a. **Raíces: Inclusión social de jóvenes en calle:** Colaboración para facilitar alojamiento en tres de las Unidades Convivenciales del Centro de Acogida “Juan Luis Vives” (18 plazas) a jóvenes residentes en situación de calle y vulnerabilidad extrema en la ciudad de Madrid, con edades comprendidas entre los 18 y 25 años, que se encuentren en un proceso de inserción laboral promovido por Fundación Raíces.
- b. **Programa de apoyo de la Compañía de las Hijas de la Caridad de San Vicente de Paúl:** implica la prestación de diversos servicios de carácter asistencial y básicos que apoyan, complementan y refuerzan las actuaciones asistenciales que se proporcionan en el centro municipal de acogida para personas sin hogar “SAN ISIDRO”.
- c. **Proyecto de Inserción Socio Laboral** (Mentoring for a Job) con la Fundación Desarrollo y Asistencia, con el objetivo de favorecer el acceso al empleo a personas que se encuentran en la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar.

Convocatoria Pública de Subvenciones a Entidades e Instituciones de carácter social sin ánimo de lucro

La finalidad de estas subvenciones es fomentar y promover el desarrollo de proyectos que complementen las competencias y actividades municipales de la Dirección General de Inclusión Social, según las prioridades incluidas en el Plan Estratégico 2022-2024, en el marco de dos líneas de actuación y por un importe de 350.000€.

En el año 2023, se han concedido subvenciones a 32 entidades, 22 por la Línea de actuación de Colectivos Vulnerables y 10 por la Línea de actuación de Personas Sin Hogar.

Foro Técnico de Personas sin hogar

El Foro Técnico Local sobre las Personas sin Hogar en Madrid es un órgano colegiado sin personalidad jurídica propia, integrado por representantes del Ayuntamiento de Madrid, de otras Administraciones Públicas, de organizaciones representativas de intereses sociales y personal experto en las materias correspondientes. Dicho Foro tiene como finalidad, proponer la realización de estudios e informes periódicos y difundir sus resultados, impulsar medidas para una mejora en las intervenciones sociales en el ámbito de la atención a Personas sin Hogar, realizar propuestas para la mejora de la red asistencial a este grupo social y generar y articular medidas de sensibilización social que favorezcan las actitudes sociales de acogida y aceptación de las Personas sin Hogar que se encuentran en la ciudad de Madrid. A lo largo del año 2023, se han convocado dos reuniones plenarias.

14.2.3. Acciones preventivas

Se ha trabajado en el año 2023 en la línea de evitar el inicio de procesos de exclusión severa que puedan derivar en trayectorias de sinhogarismo, en coordinación con otras áreas municipales y llevándose a cabo las líneas de actuación del eje 1 de la Estrategia Municipal sobre Prevención y Atención a las personas en situación de Sinhogarismo, recogidas en el Plan Operativo Anual 2023, prevención y atención temprana. Llevándose a cabo a través de la coordinación y participación en diferentes espacios de trabajo conjunto con otros áreas municipales y servicios, la participación en espacios comunitarios y el desarrollo de diferentes actuaciones de sensibilización. Igualmente, se ha trabajado en una escala de vulnerabilidad con el objetivo de poder realizar una valoración lo más objetiva posible en el acceso a la red municipal de atención a las personas en situación de sinhogarismo, de forma que las necesidades que presentan puedan ser respondidas de la forma más adecuada, por parte del Equipo Puerta Única de Entrada.

14.2.4. Visión de futuro

El futuro de la atención a las personas sin hogar igualmente viene marcado por los ejes en los que se articula la Estrategia Dignitas, en las materias de prevención y atención temprana, adaptación de recursos y de metodologías de intervención; empoderamiento, autonomía y participación; y conocimiento, sensibilización e innovación social y las actuaciones recogidas en cada una de las actuaciones que buscan dar respuesta a los objetivos que se persiguen con ellas.

14.2.5. Actuaciones en Cañada Real

La Cañada Real Galiana, Riojana o de las Merinas, es una vía pecuaria de 400 km de longitud y 75 metros de ancho que comunica La Rioja con el área de Cabañeros, encontrándose la mayor parte de su trazado en zonas rurales sin ser ocupada. Sin embargo, en los 14,4 km que discurren por la Comunidad de Madrid –atravesando los municipios de Coslada, Madrid y Rivas Vaciamadrid- más de 7.200 personas han fijado en ella su residencia, presentándose como el asentamiento informal más grande de Europa en el que la diversidad y los contrastes se muestran en todas sus vertientes y ámbitos posibles con gran heterogeneidad de edificaciones y de situaciones socioeconómicas, culturales, etc.

La inacción que ha caracterizado a las administraciones públicas en relación con este asentamiento irregular dio un giro radical con la firma del Pacto Regional por la Cañada Real Galiana el 17 de mayo de 2017. Este Pacto, aprobado por unanimidad en el Pleno de la Asamblea de Madrid y en los Ayuntamientos de Madrid, Coslada y Rivas Vaciamadrid supuso un compromiso político sostenido con el objetivo final de lograr la transformación urbanística y la integración social de los vecinos y las vecinas de este asentamiento irregular.

Conforme al Acuerdo de 29 de junio de 2023 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad”, en el ámbito de la Cañada Real Galiana, corresponde a la Dirección General de Inclusión Social intercambiar información y establecer relaciones de colaboración con el Comisionado de la Comunidad de Madrid para la Cañada Real Galiana y con el resto de Administraciones públicas y entidades que intervienen en esta zona, así como favorecer cauces de coordinación con las diferentes áreas y servicios municipales implicados e impulsar proyectos en el marco de los objetivos y compromisos del Pacto Regional por la Cañada Real Galiana y contribuir al adecuado desarrollo de los procesos de realojo que se pongan en marcha. A tal efecto, esta Dirección General cuenta con el equipo del Comisionado del Ayuntamiento de Madrid para la Cañada Real formado por tres consejeros técnicos.

Durante el año 2023, las principales actuaciones llevadas a cabo por la Dirección General de Inclusión Social en este ámbito han sido las siguientes:

- *Atención directa para la información y orientación a la ciudadanía residente en Cañada Real, con especial relevancia de las consultas telefónicas.*
- *Participación directa en los órganos vinculados al Pacto Regional para la Cañada Real: Comité Ejecutivo, Comisiones de Trabajo, Asamblea General y Mesas de Trabajo.*
- *Participación activa en diferentes espacios relacionados con Cañada Real como la Comisión de Trabajo para Realojos en la Cañada Real promovida por la Delegación del Gobierno en Madrid, Mesa por la Educación de Cañada Real, Mesa de Protección y Bienestar Animal de Cañada Real, Grupos de trabajo de género, salud, educación e intervención social y reuniones de las redes de entidades, entre otros, así como colaboración y presencia en jornadas comunitarias dedicadas especialmente a la población infantil, tales como el Día de la Infancia, la Cabalgata de Reyes o los Carnavales.*

- *Colaboración y coordinación con otras Área de Gobierno y Organismos del Ayuntamiento de Madrid en la realización de actuaciones en Cañada Real*, especialmente, con la Dirección General de Edificación (Servicio de Disciplina Urbanística), Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos, Policía Municipal, Madrid Salud, 21 Distritos y Empresa Municipal de la Vivienda y el Suelo.

- *En materia de realojos:*
 - Seguimiento del Convenio de 17 de diciembre de 2021 (BOCM núm. 7 de 10 de enero) suscrito entre la Comunidad de Madrid, a través de la Agencia de Vivienda Social, y el Ayuntamiento de Madrid, según la redacción dado al mismo por la Adenda de modificación de 11 de septiembre de 2023 (BOCM núm. 229 de 26 de septiembre), a través del cual se está llevando a cabo el realojo de las personas y/o familias residentes en el Sector 6 de Cañada Real, en el tramo comprendido entre la intersección con la carretera de circunvalación de acceso a la incineradora de Valdemingómez, (parcelas 126 y 79 I), hasta las parcelas 102 letras E y F y 71, ambas incluidas), en el término municipal de Madrid (distrito de Villa de Vallecas). En ejecución este Convenio a lo largo del año 2023 se ha entregado vivienda a familias.

 - Ejecución del Plan de actuación para desarrollar un programa de realojo e inclusión social para familias en situación de especial vulnerabilidad social que residen en los sectores 4, 5 y 6 de la Cañada Real Galiana, aprobado mediante Resolución del Secretario de Estado para la Agenda 2030 de 11 de marzo de 2022 y financiado a través de una subvención de 3 millones de euros otorgada, conforme al Real Decreto 1058/2021, de 30 de noviembre (BOE núm. 287 de 1 de diciembre de 2021).

 - Dirección del programa de acompañamiento social dirigido a las familias de la Cañada Real que participen en un proceso de realojo con el objetivo de garantizar una adecuada integración de estas familias con su nuevo entorno y apoyar la actuación de la Empresa Municipal de la Vivienda y el Suelo.

 - A lo largo del año 2023 se ha efectuado la entrega, en régimen de arrendamiento social, de 62 viviendas a familias procedentes de Cañada Real.

- *Gestión del Centro Socio-Comunitario "Cañada Real"* ubicado en el Sector 5 de la Cañada Real
 - Convenio con Cáritas Diocesana de Madrid a través del cual se instrumenta una subvención nominativa por un importe de 300.000 euros para el desarrollo del programa "Financiar la adopción de medidas para paliar las situaciones de emergencia social que pudieran derivarse de los problemas de suministro eléctrico en Cañada Real". A través de este proyecto se pretende garantizar la cobertura de las necesidades básicas de higiene, alojamiento y alimentación, favorecer unas condiciones mínimas de iluminación que permitan la continuidad en los estudios de los jóvenes y menores y contribuir a la mejora de las condiciones higiénico-sanitarias mediante la aportación de recursos (leña, bombonas de butano, gasolina y lavandería).

A lo largo de 2023 a través de los diferentes recursos planteados por este proyecto se han atendido en total a 417 familias del sector 6. En concreto, se han desarrollado las siguientes acciones:

- Reparto de 109.000 Kg de leña.
- Entrega de 9883 bombonas de butano.
- Distribuidas 1207 tarjetas para la adquisición de gasolina para generadores.
- Servicio de lavandería a domicilio, habiéndose realizado un total de 1300 coladas.

● *Programa de Atención Social y mediación a través de mediadores/as en la Cañada Real*

Proyecto que tiene como finalidad principal la atención social a la población de Cañada Real a través de mediadores/as interculturales y educadoras, interviniendo con menores a través de actuaciones de refuerzo socioeducativo en el territorio, intervención en rutas escolares y centros educativos con hombres y mujeres a través de intervención grupal e individual en diferentes ámbitos, (salud, formación, convivencia) y formación de mediadores/as vecinos de Cañada Real.

Programa/ Recurso/Actuación		Atención Social y mediación a través de mediadores/as interculturales en Cañada Real	
Población a la que se dirige:		Población residente en Cañada Real Galiana	
Objetivo	Mejorar en diferentes ámbitos la calidad de vida de niños/as, adolescentes y sus familias en situación de extrema vulnerabilidad, residentes en el sector 6 de Cañada Real a través de educadoras y mediadores/as interculturales.		
Número de personas usuarias en 2023	746 personas	Definición de personas usuarias	Personas atendidas en el proyecto (beneficiarios directos)
Número de beneficiarios indirectos en 2023	280 personas	Definición de beneficiarios indirectos	Personas del entorno familiar y comunitario que se han beneficiado de la participación de los usuarios del proyecto
Tasa de cobertura sobre demanda recibida	100 % (*)		
Plazas ofertadas en 2023	No se establece nº de plazas		
Presupuesto en 2023	176.412 €	% ejecución	100 %
Recurso web	https://asociacionbarro.org.es/	Perfiles redes sociales	https://www.facebook.com/357899091641
Principales indicadores de procesos	<ul style="list-style-type: none"> • N.º de mediadores interviniendo en centros educativos: 6 mediadores • N.º de visitas a domicilio realizadas: 86 visitas • N.º de atenciones sociales, telemáticas y acompañamiento: 112 atenciones 		
Principales indicadores de resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Menores beneficiados por intervención en centros escolares: 350: <ul style="list-style-type: none"> ○ 54%. Niños 189 ○ 46% Niñas 161 • N.º de familias beneficiadas por visitas y atenciones: 77 familias 		

(*) No hay lista de espera de acceso al programa



BLOQUE XV. IGUALDAD Y DIVERSIDAD

[ÍNDICE](#)

BLOQUE XV. IGUALDAD Y DIVERSIDAD

15.1. IGUALDAD

15.1.1. Red municipal de Espacios de Igualdad

- 15.1.1.1. Servicio de apoyo Individualizado
- 15.1.1.2. Actividades de carácter grupal
- 15.1.1.3. Actividades de carácter comunitario y en red con otras entidades y asociaciones
- 15.1.1.4. Línea de actuación para el empoderamiento de las mujeres
- 15.1.1.5. Línea de actuación de sensibilización y concienciación de la ciudadanía en materia de igualdad de género
- 15.1.1.6. Línea de actuación para la prevención, detección y reparación de la violencia de género
- 15.1.1.7. Participación de proyectos transversales
- 15.1.1.8. Participación en planes sectoriales del Área de Gobierno
- 15.1.1.9. Otras actividades vinculadas con la coordinación de la Red de Espacios de Igualdad

15.1.2. Campañas de sensibilización y conmemoración

15.1.3. Subvenciones para la promoción de la igualdad y no discriminación

- 15.1.3.1. Subvención de concurrencia competitiva de promoción de la igualdad y no discriminación
- 15.1.3.2. Subvención nominativa para la promoción de la igualdad y no discriminación

15.2. DIVERSIDAD

15.2.1. Actuaciones dirigidas a la población LGTBI

- 15.2.1.1. Subvenciones a la iniciativa social
 - 15.2.1.1.1. Convenios de subvención nominativa
 - 15.2.1.1.2. Subvenciones de concurrencia competitiva
- 15.2.1.2. Servicio de atención a víctimas de la LGTBIfobia
- 15.2.1.3. Observatorio Municipal contra la LGTBIfobia
- 15.2.1.4. Actividades de sensibilización y conmemoración

15.2.2. Actuaciones dirigidas a población de etnia gitana

- 15.2.2.1. Subvenciones a la iniciativa social
 - 15.2.2.1.1. Convenios de subvención nominativa
- 15.2.2.2. Mesa de mujeres Gitanas por la Igualdad
- 15.2.2.3. Actividades de sensibilización y conmemoración

BLOQUE XV: IGUALDAD Y DIVERSIDAD

15.1. IGUALDAD

La Dirección General de Igualdad y contra la Violencia de Género está facultada para dirigir, desarrollar y ejecutar la política municipal en materia de prevención y atención frente a la violencia de género, promoción de la igualdad y no discriminación por razón de sexo, identidad de género, orientación sexual y por pertenencia a otras etnias, así como la política de incorporación del principio de igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres en toda la acción municipal.

De forma específica, en materia de igualdad y no discriminación, tiene las competencias de:

- a) Impulsar y desarrollar programas y medidas tendentes a eliminar las situaciones de desigualdad y desventaja de las mujeres, a visibilizar las brechas de género, y a promover el empoderamiento y la participación social de las mujeres;
- b) Dirigir, organizar y programar la Red de Espacios de Igualdad del Ayuntamiento de Madrid.
- c) Promover, impulsar y desarrollar programas y medidas para erradicar todas las formas de discriminación por razón de sexo, identidad de género, orientación sexual o por pertenencia a otras etnias.

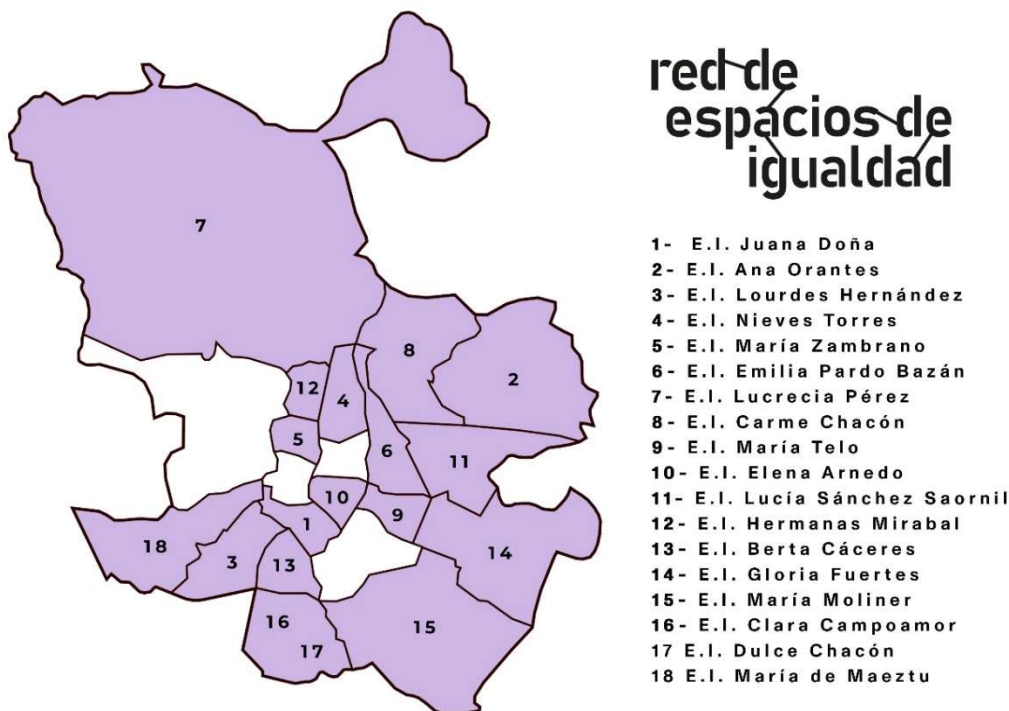
Asimismo, la Dirección General, en materia de igualdad y no discriminación, tiene la competencia de promover y desarrollar acciones de información, sensibilización, prevención y educación; así como la de impulsar y fomentar proyectos complementarios de programas municipales, promovidos por el tejido asociativo o entidades sociales.

Para dar respuesta a dichos objetivos y competencias, durante 2023 se han desarrollado las siguientes líneas de trabajo, que se detallan en los correspondientes apartados:

- Desarrollo territorial de la política de promoción de la igualdad y prevención de la violencia machista a través de la Red Municipal de Espacios de Igualdad.
- Campañas y actividades institucionales de sensibilización y concienciación.
- Apoyo a proyectos complementarios en igualdad y no discriminación promovidos por el tejido asociativo a través de subvenciones.

15.1.1. Red municipal de Espacios de Igualdad

El desarrollo territorial de la política de promoción de la igualdad y prevención de la violencia machista se articula de forma principal a través de la [Red Municipal de Espacios de Igualdad](#). Así, la red cuenta con un total de 18 Espacios de Igualdad en 17 distritos de la ciudad.



Los Espacios de Igualdad son recursos públicos municipales dirigidos a toda la ciudadanía de Madrid y tienen como objetivo principal “Avanzar en el impulso de la Igualdad entre mujeres y hombres”. En este contexto, la Red Municipal de Espacios de Igualdad es el principal recurso para el desarrollo territorial de la política de promoción de la igualdad en la ciudad de Madrid.

Los objetivos específicos de la Red de Espacios de Igualdad son los siguientes:

- Impulsar del empoderamiento personal y colectivo de las mujeres a través del desarrollo de su conciencia de género, autoestima y autonomía.
- Promover el pleno ejercicio de los derechos de ciudadanía de las mujeres en todos los espacios de participación social, política, económica y cultural.
- Favorecer el reconocimiento de la igualdad de género y el respeto a la diversidad sexual y otras entre la ciudadanía, como impulso para la transformación social.
- Fomentar la autonomía económica de las mujeres facilitando procesos de formación y desarrollo de habilidades que permitan su integración en el mercado laboral.

- Favorecer la corresponsabilidad y el reconocimiento social de los cuidados como condición indispensable para la sostenibilidad de la vida.
- Contribuir a la prevención, detección precoz y reparación de la violencia de género, a través de la sensibilización a la ciudadanía, la atención individualizada y grupal a las mujeres, así como la participación en proyectos con otras entidades que aborden diferentes aspectos de esta temática en el ámbito comunitario.
- Favorecer la coordinación institucional y creación de redes con otras entidades y recursos para promover la igualdad y la prevención de la violencia de género.

Estos objetivos se consiguen a través de tres grandes líneas de actuación:

- 1 El empoderamiento individual y colectivo de las mujeres para lograr una posición de equidad social.
- 2 La sensibilización y concienciación a la población madrileña sobre la necesidad de construir y avanzar una sociedad en igualdad y libre de violencia machista.
- 3 La prevención, detección y reparación frente a la violencia machista.





Conoce los Espacios de Igualdad del Ayuntamiento de Madrid

El trabajo en estas tres líneas se desarrolla mediante actividades en los propios Espacios de Igualdad y otras realizadas en el territorio, interrelacionadas y coordinadas entre sí, para conseguir los objetivos o cambios esperados. Asimismo, se desarrollan desde tres niveles de intervención: individual, grupal y comunitario.

El trabajo efectuado dentro de los Espacios de Igualdad se concreta en:

- servicios de apoyo individualizado en tres áreas: psicológica, jurídica y de desarrollo profesional.
- actividades de carácter grupal.
- reserva de aulas disponibles para promover la participación de entidades asociativas, vecinales, etc.

El trabajo en el territorio se concreta en:

- Trabajo en red con el tejido social de los distritos para fortalecer procesos de sensibilización/concienciación sobre la igualdad de género y prevención de la violencia machista.
- Coordinación con profesionales y recursos públicos para promover un abordaje integral en el proceso de empoderamiento de las mujeres.

Los Espacios de Igualdad son recursos de proximidad que acercan la política municipal de igualdad a los distritos y barrios de nuestra ciudad. Sin embargo, no es una red territorializada, ya que la ciudadanía puede acceder a los servicios de cualquier Espacio de Igualdad independientemente del distrito de pertenencia. Todos tienen atención mañana y tarde.

Cuentan con equipos de profesionales cualificados e interdisciplinarios para la atención psicológica, social, jurídica y de desarrollo profesional y formativo, así como con profesionales de dinamización social para la realización de actividades grupales de empoderamiento de las mujeres y sensibilización a la ciudadanía.

15.1.1.1. Servicio de apoyo Individualizado

En la Red de Espacios de Igualdad de la Ciudad de Madrid durante el año 2023 se ha intervenido desde los distintos servicios con un total de 14.912 personas, de las cuales 14.362 son mujeres, 545 hombres y 5 personas que optan por no contestar a la pregunta sobre esta variable. En relación con las personas que participaron en 2022, ha habido un incremento de 2.231, un 17,6% más que el año anterior, evidenciando el esfuerzo de la Red de Espacios de Igualdad por llegar a más población y que ésta sea diversa. Cabe destacar la participación en el año 2023 de un 46,5% más de hombres en relación con el año anterior.

La Red de Espacios de Igualdad presta un **servicio de apoyo individualizado**, dirigido a mujeres en toda su diversidad, que se lleva a cabo desde las siguientes áreas de actuación:

- **Área psicológica:** ofrece atención psicológica en el marco de los malestares de género con el fin de dotar de estrategias para afrontarlos y mejorar su bienestar.
- **Área jurídica:** ofrece apoyo y asesoramiento legal en materia civil, laboral, de extranjería y, especialmente, en todo lo relacionado con la violencia machista.
- **Área de desarrollo profesional:** dirigida a potenciar las capacidades individuales, las competencias y habilidades sociolaborales para mejorar la empleabilidad de las mujeres por cuenta ajena y/o fomentar el autoempleo de las mujeres.

Programa/ Recurso/Actuación	Servicio de apoyo individualizado
Población a la que se dirige	Mujeres mayores de 18 años que residan en la ciudad de Madrid
Objetivo	Prestar un apoyo individualizado para promover el empoderamiento
N.º personas usuarias en 2023 (total)	8.353
N.º personas usuarias en 2023 (personas únicas)	6.705 mujeres
Tasas de cobertura	<p>Cobertura sobre "potenciales beneficiarias": 0,54% 8.353 mujeres atendidas en atención individual (psicológica, jurídica y desarrollo profesional) / 1.533.853 mujeres mayores de 18 años de la ciudad de Madrid (Padrón Municipal de Habitantes, Subdirección General de Estadística, 1 de enero 2023)</p> <p>Cobertura sobre "demanda": 80.95% 8.353 mujeres atendidas en atención individual (psicológica, jurídica y desarrollo profesional) / 10.318 mujeres que solicitan atención individual</p>
Plazas ofertadas en 2023	No definido a priori, en función de la duración de las intervenciones
Presupuesto en 2023	5.191.458 € presupuesto ejecutado de los 18 Espacios de Igualdad
Recurso web	Enlace a la información sobre los Espacios de Igualdad en la web municipal
Principales indicadores de proceso	<p>Perfiles en redes sociales: @madridigualdad</p> <p>N.º de mujeres atendidas: 8.353</p> <p>N.º de atenciones realizadas: 23.029</p>
Principales indicadores de resultados	Satisfacción media con la atención recibida: 4,86 sobre 5

Como indicador de proceso, a través del Servicio de apoyo individualizado de la Red Municipal de Espacios de Igualdad se ha atendido en 2023 a 8.353 mujeres, y se han realizado un total de 23.029 atenciones desde las áreas psicológica, jurídica y de desarrollo profesional. Al comparar este dato con el de 2022 (9.211 mujeres atendidas y un total de 23.796 atenciones) se observa una leve disminución del número de mujeres atendidas en el servicio de atención individual y el número de atenciones, debido a una mayor inversión de tiempo de las profesionales en servicios de atención grupal y comunitaria para toda la población, dentro del marco de refuerzo del trabajo en red. No obstante, la satisfacción de la atención individualizada sigue siendo muy alta, un 4,86 sobre 5.

Gráfico 15.1.1.1.1. Evolución del número de mujeres atendidas desde el servicio de apoyo individualizado de los Espacios de Igualdad

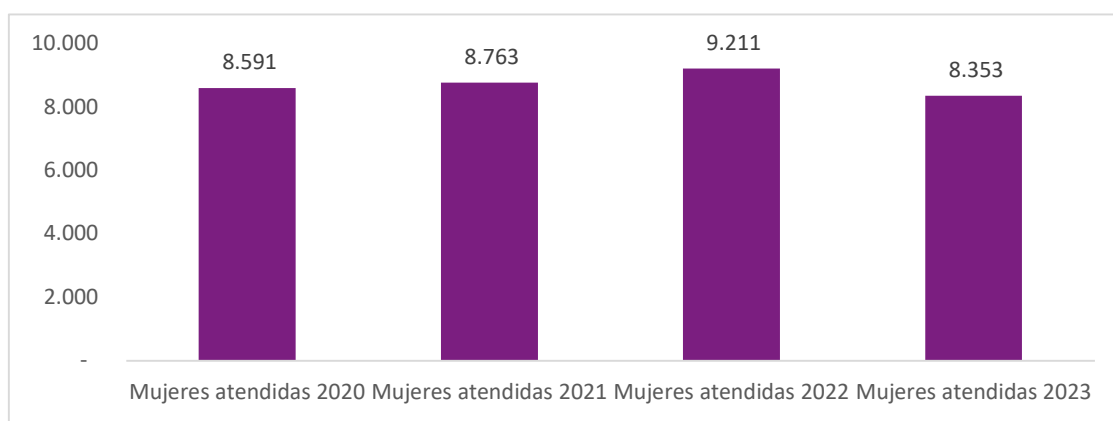
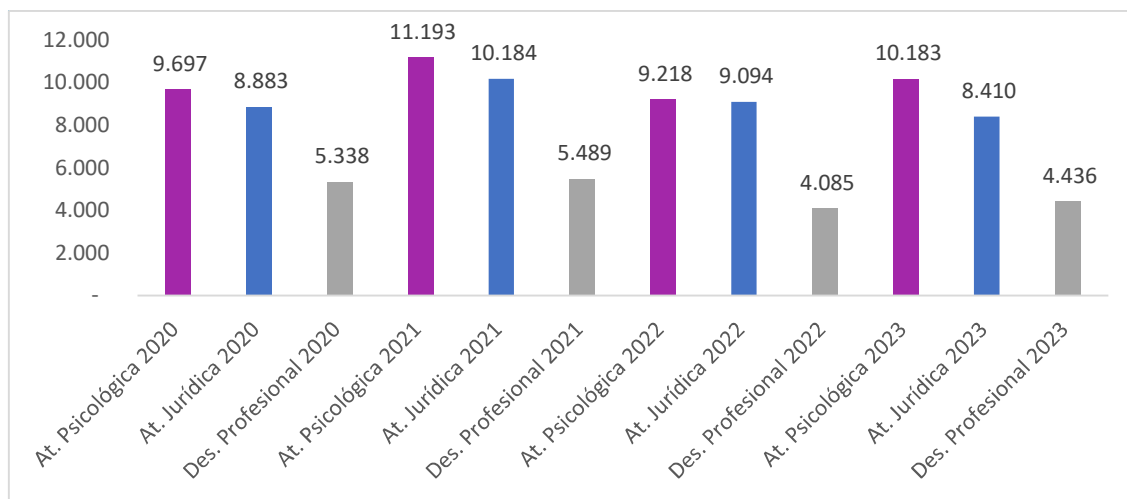


Gráfico 15.1.1.1.2. Atenciones individuales de las áreas psicológica, jurídica y de desarrollo profesional de la Red de Espacios de Igualdad.



15.1.1.2. Actividades de carácter grupal

Las actividades de carácter grupal se orientan en las tres líneas de actuación de los Espacios de Igualdad: empoderamiento de las mujeres, sensibilización y concienciación de la ciudadanía en discriminaciones de género y prevención, detección y reparación de la violencia machista. Dichas actividades son muy demandadas en los Espacios de Igualdad y permiten complementar la atención individual y también la comunitaria.

Programa/ Recurso/ Actuación	Actividades de carácter grupal
Población a la que se dirige	Personas residentes en la ciudad de Madrid
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> Promover el empoderamiento en las mujeres para convertirse en grupos motores de acción y participación ciudadana. Sensibilizar y concienciar a la ciudadanía sobre las desigualdades de género. Prevenir, detectar y reparar la violencia de género.
N.º personas usuarias en 2023 (total)	139.314 personas (121.051 mujeres y 18.263 hombres)
N.º personas usuarias en 2023 (personas únicas)	43.152 personas
Tasas de cobertura	<u>Cobertura sobre "demanda": 96.25%</u> 139.314 personas participantes en las actividades grupales / 163.097 personas solicitantes de actividades grupales
Plazas ofertadas en 2023	156.982 plazas ofertadas
Presupuesto en 2023	5.191.458 € presupuesto ejecutado de los 18 Espacios de Igualdad
Recurso web	Enlace a la información sobre los Espacios de Igualdad en la web municipal
	Perfiles en redes sociales: @madridigualdad
Principales indicadores de proceso	7.982 actividades grupales 139.314 personas participantes
Principales indicadores de resultados	El grado de satisfacción medio con las actividades grupales de empoderamiento es de 4,83 sobre 5.

En 2023 se han realizado 4.339 actividades grupales para el empoderamiento de las mujeres en las que han participado 43.377 mujeres. Esto supone que se mantiene el número de actividades, pero aumenta significativamente el número de mujeres participantes, con un incremento del 22% respecto al año 2022. Este incremento da cuenta del esfuerzo de la Red de Espacios de Igualdad por ofrecer una programación amplia, variada y adaptada a las necesidades sentidas y expresadas por las mujeres, teniendo en cuenta que el formato grupal es un elemento imprescindible para el empoderamiento y creación de redes de apoyo de las mujeres.

Igualmente, en 2023 se han desarrollado 1.824 actividades grupales de sensibilización y concienciación, con una participación de 41.811 mujeres y 9.752 hombres (el 18,9%). Con respecto a 2022, se han realizado un 7,1% menos de actividades de sensibilización, sin embargo, se ha incrementado en un 23,5% el número de personas participantes.

Respecto a las actividades de prevención, detección y reparación de la violencia machista, en 2023 se han realizado un total de 1.819 actividades grupales, con una participación de 35.863 mujeres y 8.511 hombres (el 19,2%). Respecto a 2022, el número de actividades se ha mantenido prácticamente, aunque se ha incrementado el número de personas participantes en un 22,8%.

En su conjunto, por tanto, se han realizado en la Red de Espacios de Igualdad un total de **7.982 actividades grupales**, en las que han participado un total de 113.335 personas, **121.051 mujeres y 18.263 hombres (un 13,1%)**. Más de la mitad de estas actividades (el 54%) han sido de la línea de empoderamiento de las mujeres, el 23% de la línea de sensibilización y concienciación, y el 23% restante de la línea de prevención, detección y reparación de la violencia machista.

Gráfico 15.1.1.2.1. Participantes en las actividades grupales de los Espacios de Igualdad según tipo línea de actuación y sexo, 2023.

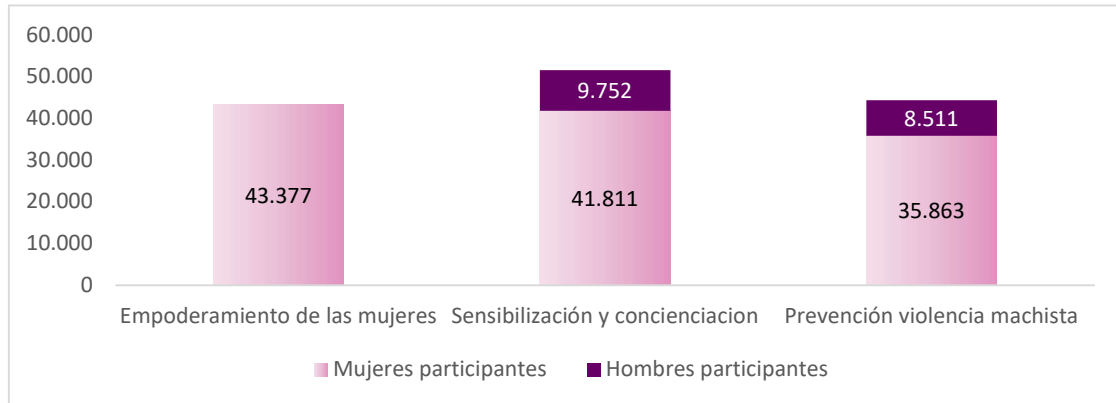
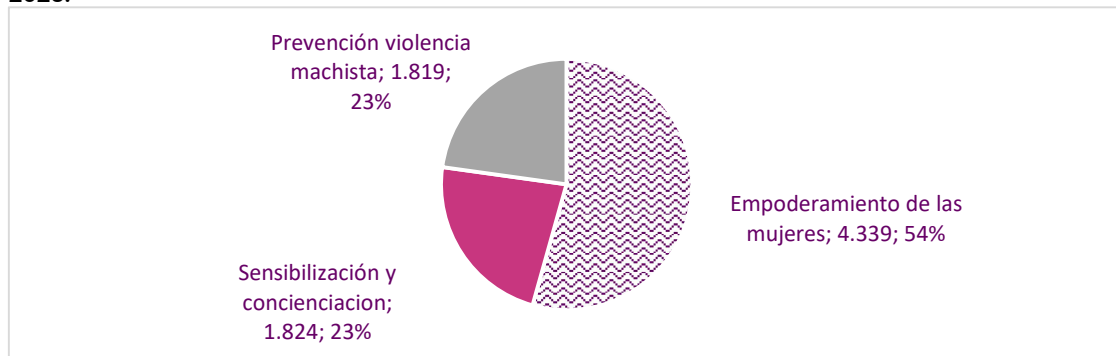


Gráfico 15.1.1.2.2. Número de actividades grupales de los Espacios de Igualdad según línea de actuación, 2023.



15.1.1.3. Actividades de carácter comunitario y en red con otras entidades y asociaciones.

El trabajo en red con entidades y asociaciones es clave en el ámbito preventivo. La Red de Espacios de Igualdad se posiciona en los territorios como agente fundamental para la inclusión de la perspectiva de género en otros ámbitos, formando a profesionales en materia de igualdad de género y prevención y detección de violencia machista, así como generando sinergias y trabajo en red, con el consiguiente efecto multiplicador que ello genera, no solo respecto a la activación del tejido social en los distritos sino también para la visibilización de los Espacios de Igualdad como recurso público de proximidad.

A lo largo de 2023, desde la Red de Espacios de Igualdad se ha mantenido coordinación y trabajo en red con **1.402 entidades**. Asimismo, se han realizado un total de 1.874 actividades conjuntas con esa red de entidades en el ámbito comunitario de los distritos.

Programa/ Recurso/ Actuación	Actividades de carácter comunitario	
Población a la que se dirige	Recursos y entidades de la ciudad de Madrid.	
Objetivo	Generar una red de trabajo con otras entidades y asociaciones en materia de igualdad de género en el ámbito comunitario	
N.º de entidades con las que se trabaja en el ámbito comunitario	1.402 entidades	
Tasas de cobertura	La tasa de cobertura es del 71,20% N.º de recursos públicos y entidades sociales del distrito y aledaños con los que se mantiene trabajo comunitario/ N.º de recursos públicos y entidades sociales del distrito y aledaños identificados en los diagnósticos de distrito 1.402/1.969	
Plazas ofertadas en 2023	No se ofertan plazas	
Presupuesto en 2023	5.191.458 € presupuesto ejecutado de los 18 Espacios de Igualdad	
Recurso web	Enlace a la información sobre los Espacios de Igualdad en la web municipal	Perfiles en redes sociales: @madridigualdad
Principales indicadores de proceso	N.º de actividades conjuntas realizadas con las entidades en el ámbito comunitario: 1.874 actividades	
	N.º de veces que se han puesto a disposición aulas y otros equipamientos a entidades para apoyar a entidades que trabajan por la igualdad de género: 1.671	

Por último, desde la Red de Espacios de Igualdad se apoya a entidades sociales que trabajan por la igualdad de género en ámbitos diversos, a través de la puesta a disposición de aulas y de otros equipamientos, para facilitar que puedan llevar a cabo sus actividades. Durante el año 2023 se ha acordado la disponibilidad de más de 1.671 espacios a 163 grupos y asociaciones diferentes.

15.1.1.4. Línea de actuación para el empoderamiento de las mujeres

En las actividades grupales de empoderamiento participan mujeres que, dentro de un itinerario de atención individual, pueden complementar el trabajo de empoderamiento con su participación en estos grupos, así como cualquier mujer del municipio de Madrid. Las actividades que se desarrollan están dirigidas a mujeres en toda su diversidad: jóvenes, mayores, con diversidad funcional, de cualquier etnia, identidad y orientación sexual, mujeres a cargo de familias monomarentales, etc., abordando el desarrollo de sus capacidades personales, autonomía y participación social.

Las actividades más demandadas son aquellas dirigidas al desarrollo personal, en las que han participado en 2023 un total de 25.109 mujeres. Les siguen las actividades para promover el liderazgo y la participación social y política de las mujeres (9.886 mujeres participantes).

Tabla 15.1.1.4.1. Actividades grupales para el empoderamiento según tipologías

Tipología de actividades grupales de empoderamiento	Actividades grupales	Mujeres participantes
Actividades dirigidas al desarrollo personal	2.322	25.109
Actividades para el desarrollo profesional	319	2.466
Talleres para reducir la brecha digital	524	3.560
Actividades para promover el liderazgo y la participación social y política de las mujeres	1.009	9.886
Actividades de empoderamiento otras tipologías	94	1.064

Teniendo en cuenta el enfoque de interseccionalidad con el que se interviene desde los Espacios de Igualdad, además de estas actividades grupales se han llevado a cabo diversas **actividades de empoderamiento para perfiles específicos de mujeres**. Destacan por su número y participación las actividades dirigidas al empoderamiento y la participación social de mujeres mayores de 60 años.

Tabla 15.1.1.4.2. Actividades grupales para perfiles específicos de mujeres

Perfiles de mujeres	N.º Actividades	N.º Mujeres
Empleadas de hogar. Actividades para fomentar su auto-organización y asociacionismo	30	419
Acciones específicas para el empoderamiento y la participación social de mujeres mayores de 60 años	720	5.893
Actividades específicas dirigidas a mujeres con discapacidad/diversidad funcional	99	730

15.1.1.5. Línea de actuación de sensibilización y concienciación de la ciudadanía en materia de igualdad de género

La sensibilización de la población madrileña es básica para avanzar hacia una igualdad real entre mujeres y hombres en nuestra ciudad, visibilizando las brechas de género o discriminaciones existentes y promoviendo un cambio de actitudes y mentalidades hacia la igualdad.

Con esta finalidad, desde los Espacios de Igualdad se llevan a cabo múltiples actividades y en formatos muy diversos, como exposiciones y acciones divulgativas, talleres, actuaciones artísticas, acciones formativas, jornadas, actividades comunitarias de dinamización y fomento de la participación ciudadana en temas de igualdad, entre otras.

Las actividades de sensibilización y concienciación de la ciudadanía en materia de igualdad están destinadas a la población en general, pudiendo participar mujeres y hombres del municipio de Madrid, así como entidades sociales. En total, en 2023 se han realizado 2.874 actividades, tanto grupales como comunitarias, en las que han participado 78.789 personas (64.346 mujeres y 15.786 hombres).

Entre estas actividades, cabe destacar las que se realizan con el objetivo de promover la igualdad de género y dar a conocer las aportaciones de las mujeres, así como las actividades de sensibilización sobre discriminaciones de género. Asimismo, con motivo de fechas señaladas, como el 8 de marzo y el 25 de noviembre, se programan un buen número de actividades, con una elevada participación.

Tabla 15.1.1.5.1. Actividades de sensibilización y concienciación a la ciudadanía

TIPO DE ACTIVIDAD	INDICADOR	2023
Actividades de conmemoración por el 8 Marzo	N.º. de Actividades	267
	N.º. Mujeres participantes	7.635
	N.º. Hombres participantes	1.845
	Total participantes	9.480
Actividades para promover la igualdad de género y dar a conocer logros y aportaciones de las mujeres	N.º. de Actividades	1.324
	N.º. Mujeres participantes	25.872
	N.º. Hombres participantes	3.203
	Total participantes	29.075
Actividades de sensibilización sobre discriminaciones de género	N.º. de Actividades	1.240
	N.º. Mujeres participantes	25.856
	N.º. Hombres participantes	7.343
	Total participantes	33.200
Actividades de conmemoración del 25 N	N.º. de Actividades	280
	N.º. Mujeres participantes	8.250
	N.º. Hombres participantes	1.506
	Total participantes	9.756
Actividades de "Hombres por la Igualdad"	N.º de Actividades	124
	N.º. Hombres participantes	879

Finalmente, en los Espacios de Igualdad se llevan a cabo las actuaciones denominadas "Hombres por la Igualdad", habiendo desarrollado en 2023 un total de 124 acciones en las que han participado 879 hombres, incrementando su participación en la Red de Espacios de Igualdad en relación al año 2022 (116 acciones y una participación de 795 hombres).

15.1.1.6. Línea de actuación para la prevención, detección y reparación de la violencia de género

Una de las líneas de intervención que se prioriza desde la Red de Espacios de Igualdad es la **prevención, detección y reparación de la violencia machista**. En 2023 fueron atendidas 1.930 mujeres que han presentado indicadores compatibles con la violencia de género, lo que supone el 13,4% del total de las 14.362 mujeres atendidas en los Espacios de Igualdad.

Con respecto a 2022, la cifra de mujeres en las que se han detectado indicadores relacionados con la violencia de género ha aumentado en un 5,1%, gracias a los avances realizados en la coordinación con la Red municipal de atención a víctimas de violencia machista en todas sus manifestaciones y la consolidación en el territorio de los Espacios de Igualdad como recursos referentes en materia de prevención y detección de violencia hacia las mujeres.

15.1.1.7. Participación de proyectos transversales

La Red de Espacios de Igualdad participa de forma activa en el diagnóstico, implementación, seguimiento y evaluación de medidas contenidas en los proyectos transversales que promueve la Dirección General de Igualdad y contra la Violencia de Género. Los proyectos en los que se ha participado en el 2023 han sido:

- **“Madrid Violencia Cero”** En el marco de este proyecto transversal, la Red de Espacios de Igualdad ha desarrollado acciones específicas con menores, adolescentes y jóvenes, así como con otros agentes claves de la comunidad educativa. En concreto, en el año 2023 se han realizado **927 acciones coeducativas**, de las cuales 827 se realizaron en el ámbito escolar, principalmente en educación secundaria, y 100 acciones en el ámbito de la educación no formal. En ellas se intervino con un total de 32.895 niñas, niños y adolescentes (16.465 niñas y/o chicas y 14.181 niños y/o chicos).

- **“Madrid Ciudad Segura para Mujeres y Niñas”** En 2023, dentro del marco de este proyecto transversal, en la Red de Espacios de Igualdad se han realizado las siguientes acciones que dan respuesta a los compromisos adquiridos en el plan de acción 2021-2023 del proyecto.
 1. Desarrollo de acciones de empoderamiento frente a la violencia sexual o acoso callejero específicamente dirigidas a grupos de mujeres especialmente vulnerables. La meta era realizar al menos 18 acciones, una en cada Espacio de Igualdad. Se han realizado un total de 234 actividades, dirigidas a los siguientes colectivos específicos de mujeres:

Tabla 15.1.1.7.1. Acciones de empoderamiento frente a violencia sexual o acoso callejero

COLECTIVO ESPECÍFICO	N.º ACTIVIDADES
MUJERES EN GENERAL	108
MUJERES SIN HOGAR	2
MUJERES GITANAS	3
MUJERES RACIALIZADAS	2
MUJERES CON DISCAPACIDAD	27
MUJERES JÓVENES	14
MUJERES MIGRANTES	12
MUJERES MAYORES	21
MUJERES MAYOR VULNERABILIDAD	15
MUJERES EN REPARACIÓN VIOLENCIA SEXUAL	8
MUJERES EN TRATAMIENTO SALUD MENTAL	18
MUJERES LBT	4
TOTAL	234

2. Realización de talleres de autodefensa personal (física o emocional). La meta era realizar 102 talleres en la Red, habiendo alcanzado en 2023 un total de 316 talleres en los que han participado 3.716 mujeres.
3. Generación de espacios virtuales seguros: actividades formativas, en distintos formatos, para reflexionar sobre la posición de las mujeres en el ámbito digital, su visibilidad, sus oportunidades o los riesgos existentes. La meta era realizar 68 actividades, la cual se ha visto sobradamente superada con un total de 473 actividades, con una participación de 4.312 mujeres
4. Realización de actividades de sensibilización al alumnado de los niveles de educación primaria y secundaria, utilizando los contenidos de la plataforma Madrid Violencia Cero. A lo largo del 2023, se han desarrollado 827 actividades en distintas clases de educación primaria y secundaria, con una participación de 15.150 niñas o chicas y 13.381 niños o chicos, un total de 28.531 participantes.
5. Diseño de actuaciones en el espacio público para trabajar en la calle los objetivos del proyecto y para dotar de contenido y vida a las calles. La meta era realizar al menos 6 actividades por año en cada Espacio de Igualdad. Se han desarrollado 287 actuaciones, con una media de más de 17 actividades al año por cada Espacio de Igualdad, y una participación de 8.103 mujeres y 2.143 hombres, un total de 10.246 participantes.
6. Espacios de puertas abiertas: se han abierto los Espacios de Igualdad al espacio público, favoreciendo el diálogo y la vitalización de este. La meta era realizar 4 actividades al año en 4 Espacios de Igualdad. Se han realizado 49 actividades en total en los Espacios de Igualdad Lourdes Hernández, Lucrecia Pérez, Carme Chacón y María Zambrano, con una participación de 1.402 mujeres, 162 hombres, un total de 1.564 participantes.

15.1.1.8. Participación en planes sectoriales del Área de Gobierno

La Red de Espacios de Igualdad participa activamente en los siguientes Planes liderados desde el Área. En concreto, en el año 2023 se han desarrollado actuaciones comprometidas en los siguientes Planes:

Plan Madrid Ciudad Amigable con las personas mayores (2021-2023), las acciones realizadas durante el año 2023 fueron:

- Desarrollo de actuaciones de empoderamiento para la promoción de la salud desde la perspectiva de género con las mujeres mayores de 60 años. En línea con lo comprometido, se realizaron durante el 2023 en la Red de Espacios de Igualdad un total de 1.543 actividades específicas para promoción de la salud de las mujeres mayores de 60 años, con una participación de 11.289 mujeres.
- Actividades en la red municipal de Espacios de Igualdad para formar a las mujeres mayores de 60 años en el uso de TICs. Durante el año, se continuó con esta línea de trabajo propia de los Espacios de Igualdad para reducir la brecha digital, pero se hizo hincapié en el grupo de mujeres mayores, y se programaron 652 actividades en la Red, con 2.478 mujeres participantes.

IV Plan de Infancia y Adolescencia del ayuntamiento de Madrid (2020-2023). Las actuaciones comprometidas y el cumplimiento realizado fueron:

- Realización de talleres coeducativos para la prevención de la violencia machista dirigidos a la población infantil y adolescente, mediante el proyecto Madrid Violencia Cero. Como ya se ha recogido anteriormente en el marco del Proyecto Madrid Violencia Cero, en el año 2023 se han realizado **927 acciones coeducativas**, de las cuales 827 se realizaron en el ámbito escolar y 100 acciones en el ámbito de la educación no formal. En ellas se intervino con un total de 32.895 niñas, niños y adolescentes (16.465 niñas y/o chicas y 14.181 niños y/o chicos).
- Se han llevado a cabo actuaciones socioeducativas orientadas a la promoción de la igualdad de género entre los niños, niñas y adolescentes residentes en los distritos de la Cañada Real. Desde los Espacios de Igualdad Gloria Fuertes (distrito de Vicálvaro) y María Moliner (distrito de Villa de Vallecas) se ha reforzado, en el marco del Proyecto Madrid Violencia Cero, el trabajo de sensibilización en igualdad de género en el ámbito educativo, extendiendo la intervención realizada en los colegios de los distritos de Vicálvaro y Villa de Vallecas, a la educación primaria y secundaria. El Espacio de Igualdad Gloria Fuertes ha realizado en 2023, 2 actividades en centros educativos del distrito de Vicálvaro, con un total de 12 alumnas y 6 alumnos participantes. El Espacio de Igualdad María Moliner ha realizado también 3 actividades en este sentido, con la participación de 47 alumnas y 10 alumnos en 2023.

15.1.1.9. Otras actividades vinculadas con la coordinación de la Red de Espacios de Igualdad

Dentro de la línea de empoderamiento caben destacar las actividades realizadas en el marco del proyecto [Empoderar-T](#), que se ha constituido desde hace años como una metodología de trabajo común en la Red de Espacios de Igualdad y que tiene como objetivo impulsar la visibilización, participación y el empoderamiento de las mujeres a través de diferentes disciplinas artísticas y mediante metodologías de investigación-acción participativa.

Durante el 2023, en el marco de este proyecto, se desarrollaron diferentes actuaciones:

- Planificación, diseño y realización de una jornada de intercambio de metodologías, con el título “Mujeres y el Arte de Crear”, que se celebró el 2 de junio, dirigida a las dinamizadoras de la Red de Espacios de Igualdad para el fomento del trabajo colaborativo y en red en el marco de Arte y Empoderamiento.
- Actualización y mejora de documentos conjuntos para recoger información y usar diariamente talleres en la Red, como: escaletas de actos y jornadas, guion para publicación en redes, ficha de efemérides, ficha de exposiciones, ficha de paseos...etc.
- Realización de talleres inter-espaciales, talleres que son diseñados y realizados con la participación conjunta de varios Espacios de la Red, uniéndose de esta

forma metodologías y objetivos comunes en la acción participativa y comunitaria. En este año se han llevado a cabo un total de 12 actividades inter-espaciales: encuentros literarios, representación teatral, exposiciones, Aniversario María de Maeztu, paseos con perspectiva de género, encuentro de tejedoras y encuentro de coros.

- Con motivo de la celebración del 8M, el grupo de dinamizadoras diseño y llevo a cabo una acción conjunta denominada “¿Quién es quién?”, un juego colaborativo cuyo objetivo era rendir homenaje a las mujeres que dan nombre a cada uno de los Espacios, y visibilizar sus aportaciones para toda la ciudadanía.
- Diseño e implementación de manera coordinada y conjunta por toda la Red de Espacios de Igualdad de una actividad conmemorativa del 25N, desde el empoderamiento para la seguridad de las mujeres y al mismo tiempo visibilizar a mujeres que se han dedicado a las artes marciales, siendo referentes en este deporte. La actividad se denominó “Autodefensa feminista”, y en ella pudieron participar 72 mujeres de todos los Espacios de Igualdad.

15.1.2. Campañas de sensibilización y conmemoración

La Dirección General de Igualdad y contra la Violencia de Género, en el marco de las competencias asignadas, organizó en 2023, la campaña conmemorativa **del Día Internacional de la Mujer, el 8 de marzo**, bajo el lema “[El 8M nos une](#)”.

El [acto institucional del Día Internacional de la Mujer](#) se celebró el 8 de marzo en el Palacio de Cibeles, en la Caja de Música de Centro-Centro, con la entrega de la XVIII edición del Premio Clara Campoamor por parte del Alcalde de Madrid a la ajedrecista iraní Sara Khadem y la Mención Honorífica para el Proyecto Esperanza de la Congregación de las Adoratrices.



La Red de Espacios de Igualdad conmemora a lo largo de todo el año más de 100 efemérides relativas a la igualdad, consecución de derechos, visibilización de la diversidad, etc., para lo cual realizan actividades específicas que se incorporan a las programaciones mensuales. Dentro de las campañas de sensibilización y conmemoración llevadas a cabo, resulta especialmente reseñable por su relevancia y elevada participación ciudadana, las actividades desarrolladas con motivo del **8 de marzo**, habiéndose llevado a cabo un total 267 acciones diferentes en toda la Red de Espacios de Igualdad, en las que han participado un total de 9.480 personas (7.635 mujeres y 1.845 hombres).

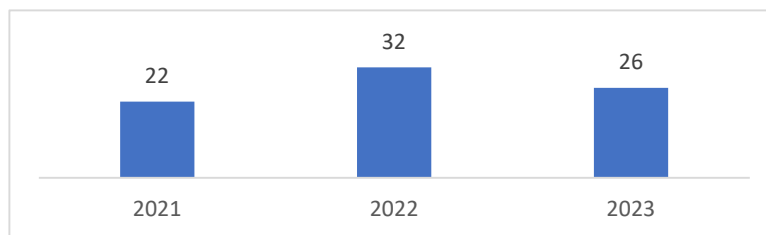
15.1.3. Subvenciones para la promoción de la igualdad y no discriminación.

15.1.3.1. Subvenciones de concurrencia competitiva de promoción de la igualdad y no discriminación

En el marco de la línea de “Promoción de la Igualdad y No Discriminación” de la convocatoria pública de subvenciones de concurrencia competitiva del año 2023, se han subvencionado 26 proyectos de entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro, por un importe total de 534.589,5€, que complementan las actuaciones de la Dirección General de Igualdad y Contra la Violencia de Género y que se dirigen a los siguientes objetivos:

- Promover la igualdad de género y la no discriminación en todos los ámbitos de la vida, favoreciendo el acceso al empleo, a la formación y a todo tipo de recursos, promoviendo la corresponsabilidad y la conciliación de la vida laboral y personal, así como el empoderamiento y la participación social de las mujeres y niñas.
- Mejorar la inclusión social, educativa y laboral de la población gitana, promover el empoderamiento de las mujeres gitanas y prevenir la violencia de género.

Gráfico 15.1.3.1.1. Evolución del número de proyectos subvencionados en la línea de promoción de la igualdad y no discriminación 2021-2023



Con respecto a 2022, se ha reducido el número de proyectos concedidos en un 18,8%, si bien la cuantía ha disminuido un 12,2%.

A través de esta línea de subvención, se ha contribuido al fomento y realización de proyectos de 26 entidades, comprendiendo ámbitos de actuación dentro del área de igualdad tales como el empoderamiento, la inserción social, la inserción laboral y la participación, principalmente de mujeres en riesgo de exclusión, mujeres reclusas y ex reclusas, personas con discapacidad, población gitana y población en general, en todo el municipio de Madrid, ascendiendo a un número aproximado de 2000 personas directamente beneficiarias de estos proyectos.

15.1.3.2. Subvenciones nominativas para la promoción de la igualdad y no discriminación

En este año 2023 se ha firmado un convenio que tiene como objeto el otorgamiento de una subvención directa nominativa a la Fundación José María de Llanos, por importe de 300.000 euros. Se desarrolla en el Distrito de Puente de Vallecas. Se orienta a diferentes colectivos según la actividad a realizar: mujeres mayores de edad del municipio de Madrid, principalmente del distrito de Puente de Vallecas; población joven y adolescente, tanto hombres como mujeres entre 13 y 17 años; población en general; profesionales y agentes sociales del ámbito de la intervención social y niñas y niños de 0 a 12 años cuyas madres estén implicadas en un proceso de intervención tanto individual como grupal y necesiten de este servicio para poder acudir de manera presencial al centro.

<i>Programa/ Recurso/ Actuación</i>	Programa de atención integral a mujeres Fundación Jose María de Llanos
Población a la que se dirige (en base a la actividad desarrollada)	<ul style="list-style-type: none">- Mujeres mayores de 18 años del municipio de Madrid, principalmente del distrito de Puente de Vallecas y en su caso, sus niñas y niños de 0 a 12 años- Mujeres y hombres entre 13 y 17 años;- Población general;- Profesionales y agentes sociales.
Objetivo	Contribuir al cumplimiento del principio de igualdad real y efectiva entre hombres y mujeres a través del empoderamiento individual y colectivo de las mujeres.
N.º personas usuarias en 2023 (total)	3.176 personas
Presupuesto en 2023	300.000,00 €
Recurso web	https://www.espaciomujermadrid.es/
Principales indicadores de proceso	N.º mujeres atendidas en atención individual: 598
	N.º de atenciones individuales realizadas: 3.036
	N.º de personas participantes en actividades grupales: 2.578 (2.318 mujeres, 260 hombres)
	N.º de horas impartidas en actividades grupales: 581 horas
Principales indicadores de resultados	Grado de satisfacción (actividades grupales e individuales): 9,38

15.2. DIVERSIDAD

La Dirección General de Igualdad y contra la Violencia de Género tiene competencias en materia de políticas de igualdad y de no discriminación por razón de sexo, identidad de género, orientación sexual o por pertenencia a otras etnias para:

- Promover, impulsar y desarrollar programas y medidas para erradicar todas las formas de discriminación por razón de sexo, identidad de género, orientación sexual o por pertenencia a otras etnias.
- Impulsar las actuaciones en materia de promoción y protección de los derechos de las personas LGTBI, así como de sensibilización y prevención frente a las violencias LGTBIfóbicas.

En el marco del Plan de Gobierno 2019–2023, el objetivo estratégico al que responden estas actuaciones ha sido: “Garantizar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, defender los derechos de las personas LGTBI y erradicar la violencia machista”, el cual está alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible 5 y 10 de la Agenda 2030 de la ciudad de Madrid.

Para dar respuesta a dichos objetivos, a continuación, se detallan los proyectos/actuaciones que se desarrollan, atendiendo al grupo de población al que van dirigidos.

15.2.1. Actuaciones dirigidas a la población LGTBI

15.2.1.1. Subvenciones a la iniciativa social

La implementación de esta línea de subvenciones dirigida a población LGTBI se ha desarrollado de acuerdo con lo dispuesto en la Ordenanza de Bases Regulatoras Generales para la concesión de Subvenciones por el Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Públicos de 30 de octubre de 2013, bien mediante el procedimiento de concurrencia competitiva o bien mediante la concesión de subvenciones directas o nominativas.

A continuación, se detallan las subvenciones aprobadas en 2023.

15.2.1.1.1. Convenios de subvención nominativa

A lo largo de 2023 se han subvencionado dos convenios a entidades que trabajan con el colectivo LGTBI en el marco de la protección y promoción de sus derechos y oportunidades, con el objetivo de erradicar su discriminación y fomentar actitudes de respeto hacia ellas, así como para atender sus necesidades de manera integral.



Programa/ Recurso/ Actuación	Programa para promover el cumplimiento de derechos humanos sin discriminación por motivos de orientación sexual o identidad de género. – Imagina Más
Población a la que se dirige	Hombres cisgénero y mujeres trans en contextos de prostitución en el municipio de Madrid.
Objetivo	Proteger y promover los derechos y oportunidades de las personas LGBTI+, erradicar su discriminación y fomentar actitudes de respeto hacia ellas, así como atender sus necesidades de manera integral.
N.º personas usuarias en 2023 (total)	1.335 personas (723 hombres cisgénero y 977 mujeres trans).
N.º personas usuarias en 2023 (personas únicas)	313 personas : 159 mujeres trans (50,8%) y 154 hombres cis (49,2%).
Plazas ofertadas en 2022	No establecido a priori, depende de la demanda de intervención.
Presupuesto en 2023	155.000 €
Recurso web	http://www.imaginamas.org/inicio/prostitucion/
Principales indicadores de proceso	N.º personas atendidas sobre actividades del programa: 1.607 personas (630 hombres cisgénero y 977 mujeres trans). N.º de personas atendidas en atención social, psicológica y jurídica: 451 personas (166 hombres cisgénero y 285 mujeres trans).
Principales indicadores de resultados	El 98,44% de las mujeres trans que respondieron el cuestionario, valoraron que se estaba cubriendo o se había cubierto la necesidad demandada en atención social. El 100% de los hombres cisgénero encuestados, respondieron que se había cubierto o se estaba cubriendo la necesidad por la que habían acudido a atención social.

Programa/ Recurso/ Actuación	Programa de atención social al colectivo de transexuales de la ciudad de Madrid. Transexualia
Población a la que se dirige	Personas transexuales residentes en la ciudad de Madrid.
Objetivo	Ofrecer una atención integral a la población trans que les facilite su inclusión en el municipio de Madrid. Para ello, se realizará un acompañamiento psicológico y jurídico, así como acciones de sensibilización.
N.º personas usuarias en 2023 (total)	186 (140 mujeres trans y 46 hombres trans).
N.º personas usuarias en 2023 (personas únicas)	172 (131 mujeres trans y 41 hombres trans).
Plazas ofertadas en 2023	No establecido a priori, depende de la demanda de intervención.
Presupuesto en 2023	41.000 €
Recurso web	http://transexualia.org/servicios/
Principales indicadores de proceso	Número de personas atendidas en atención psicológica individual: 73 (55 mujeres trans y 18 hombres trans). Número de personas atendidas en atención jurídica individualizada: 113 (85 mujeres trans y 28 hombres trans).
Principales indicadores de resultados	Media del grado de autopercepción de la mejora de la autonomía y la autoestima de las personas objeto del proyecto (Escala 0-10): 8,3.

15.2.1.1.2. Subvenciones de concurrencia competitiva

En el marco de la línea de protección y promoción de los derechos de las personas LGTBI de la convocatoria pública de subvenciones de concurrencia competitiva del año 2023, se han subvencionado 7 proyectos de entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro, por un importe total de 245.410,5€, dos proyectos más que en 2022.

A través de esta línea de subvención, se ha contribuido al fomento y realización de proyectos de 7 entidades, comprendiendo ámbitos de actuación dentro del área de protección y promoción de los derechos de las personas LGTBI tales como la inserción social, la inserción laboral, la sensibilización y la participación, principalmente de colectivos con mayor riesgo de exclusión social, en todo el municipio de la Ciudad de Madrid, ascendiendo a un número aproximado de 2.600 las personas directamente beneficiarias de estos proyectos.

15.2.1.2. Servicio de atención a víctimas de la LGTBIfobia

En abril 2022 se puso en marcha el [Servicio Municipal de Atención a Víctimas de LGTBIfobia](#). El servicio se ha prestado a lo largo de 2023 y se ha dado atención jurídica y psicológica, además, de acciones encaminadas a la sensibilización de la ciudadanía a través de Puntos Arcoíris.



A continuación, se presentan los principales datos de la atención prestada:

- El distrito que concentra mayor número de atenciones es el distrito Centro con un 19,7% de las atenciones, seguido por Villa de Vallecas y Villaverde con un 9,1% de las atenciones.
- La franja de edad en la que se realizan mayor número de atenciones es el tramo 30-39 años con un 36,4% de las atenciones, seguido por el tramo de 18 a 29 años con un 30,3%.
- El 36,4% de las personas que son atendidas en el servicio interponen denuncia ante los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado.

Programa/ Recurso/ Actuación	Servicio Municipal de atención a víctimas de la LGTBIfobia.
Población a la que se dirige	Víctimas de delitos LGTBIfobia.
Objetivos	Conocer la situación de los incidentes de LGTBIfobia en la ciudad de Madrid. Proporcionar asistencia psicológica y/o jurídica a las víctimas de LGTBIfobia que contacten con el servicio, realizando una intervención individualizada en su caso. Prevenir la aparición de incidentes de LGTBIfobia a través de la sensibilización a la población y la formación a profesionales en materia de lucha contra la LGTBIfobia en la ciudad de Madrid.
N.º personas usuarias en 2023 (total)	Número total de personas usuarias: 66 personas (43 hombres y 23 mujeres)
N.º personas usuarias en 2023 (personas únicas)	Número de personas únicas atendidas: 66 personas: (43 hombres y 23 mujeres).
Plazas ofertadas en 2023	No establecidas, se atiende por demanda
Presupuesto en 2023	57.443 €
Recurso web	Servicio municipal de atención a víctimas de LGTBIfobia - Ayuntamiento de Madrid
Principales indicadores de resultados	El 100% de personas que han recibido atención en el servicio se sienten satisfechas con el servicio recibido.

15.2.1.3. Observatorio municipal contra la LGTBIfobia

El [Observatorio municipal contra la LGTBIfobia](#) entró en funcionamiento por Decreto del Alcalde el 29 de diciembre de 2021, como órgano colegiado de seguimiento, asesoramiento, coordinación y control en materia de análisis y medición permanente sobre el impacto de las violencias y la discriminación sobre las personas LGTBI en la ciudad de Madrid.

El Observatorio se constituye sin personalidad jurídica propia, estando integrado por representantes del Ayuntamiento de Madrid, organizaciones representativas de intereses sociales y personal experto. El Observatorio Municipal contra la LGTBIfobia está compuesto por la presidencia, la vicepresidencia, las vocalías y la secretaría.

Las entidades y organizaciones sociales cuyo principal ámbito de actuación es la defensa de los derechos de las personas LGTBI están representadas a través de cinco vocalías.

Está habilitada la dirección de correo electrónico: observalgtbifobia@madrid.es donde se recogen, además de por los demás canales establecidos, peticiones/ sugerencias de entidades y de la ciudadanía en relación con posibles delitos de LGTBIfobia en el municipio de Madrid, que son analizados y estudiados por los miembros del Observatorio.

El Pleno del Observatorio se ha reunido durante 2023 en una ocasión en la que se ha informado de los resultados del Estudio cualitativo sobre la discriminación hacia el colectivo LGTBI en la atención presencial de los servicios públicos municipales y del plan de trabajo establecido para 2024 en el marco de las funciones del Observatorio.

15.2.1.4. Actividades de sensibilización y conmemoración

La Red de Espacios de Igualdad realiza mensualmente actividades de sensibilización y conmemoración para promoción de la igualdad y prevención de diferentes formas de violencia o discriminación. Entre las efemérides que conmemoran se recogen 7 días relacionados con la diversidad sexual o de género.

- 31 marzo..... Día de la Visibilidad Transexual.
- 26 abril..... Día de la Visibilidad Lésbica.
- 17 mayo..... Día Internacional de lucha contra la LGTBIfobia.
- 28 junio..... Día internacional del orgullo LGTBI.
- 23 septiembre.....Día de la Visibilidad Bisexual.
- 26 octubre..... Día de la visibilidad intersexual.
- 20 noviembre..... Día Internacional de la Memoria Transexual.

15.2.2. Actuaciones dirigidas a población de etnia gitana

15.2.2.1. Subvenciones a la iniciativa social

La implementación de esta línea de subvenciones dirigida a población de etnia gitana se ha desarrollado de acuerdo con lo dispuesto en la Ordenanza de Bases Reguladoras Generales para la concesión de Subvenciones por el Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Públicos de 30 de octubre de 2013, bien mediante el procedimiento de concurrencia competitiva o bien mediante la concesión de subvenciones directas o nominativas.

A continuación, se detallan las subvenciones aprobadas en 2023.

15.2.2.1.1. Convenios de subvención nominativa

El Ayuntamiento de Madrid mantiene convenio con las entidades Federación Red Artemisa y con la Fundación Secretariado Gitano, para el desarrollo de acciones de promoción de la igualdad y el desarrollo de la comunidad gitana.

Tabla 15.2.2.1.1.1 Convenios subvención nominativa directa dirigidos a población de etnia gitana

ENTIDAD	PROYECTO SUBVENCIONADO	IMPORTE
FUNDACIÓN SECRETARIADO GITANO	Programa de promoción social, educativa y laboral dirigido a la población gitana	256.000,00 €
FEDERACIÓN RED ARTEMISA	Acciones de mediación para la promoción y empoderamiento de las mujeres gitanas	197.000,00 €
TOTAL		453.000,00 €

En el caso del convenio con la [Federación Red Artemisa](#), su objeto está directamente vinculado al desarrollo del [Proyecto Aracné](#), que pone en marcha acciones de mediación para la promoción y empoderamiento de mujeres gitanas con el objetivo principal de posibilitar la promoción sanitaria, educativa, laboral, de la igualdad de género, la convivencia vecinal, la prevención de la violencia de género y el acceso de las mujeres gitanas a estudios universitarios.

Programa/ Recurso/Actuación	Acciones de mediación para la promoción y empoderamiento de las mujeres gitanas. . Indicadores y resultado convenio federación Red ARTEMISA
Población a la que se dirige	Población gitana, especialmente, mujeres.
Objetivo	Posibilitar la promoción sanitaria, educativa, laboral, de la igualdad de género, la convivencia vecinal, la prevención de la violencia de género y el acceso de la población gitana a estudios superiores.
N.º personas usuarias en 2023 (total)	1.186 personas totales beneficiarias en los diferentes ejes, de los cuales, 809 son mujeres, 82 son hombres, 160 son niños y 135 son niñas.
N.º personas usuarias en 2023 (personas únicas)	1.051 personas únicas beneficiarias: 758 mujeres, 72 hombres, 112 niños y 109 niñas.
Plazas ofertadas en 2023	Plazas no limitadas.
Presupuesto en 2023	197.000 €
Recurso web	https://redartemisa.org/proyecto-aracne-3/
Principales indicadores de proceso	Número de mujeres asesoradas en pautas de autocuidado: 210 mujeres
Principales indicadores de resultados	% de mujeres gitanas asesoradas en pautas de autocuidado que han experimentado una mejoría en su estado de salud sobre el total de mujeres gitanas asesoradas asciende al 96,10%.

En el caso del convenio con la [Fundación Secretariado Gitano](#) las actuaciones se enmarcan en objetivos operativos dentro de tres grandes programas: [Programa ACCEDER](#) (Programa de formación y empleo que promueve la incorporación de la población gitana al mercado laboral como puerta a la inclusión social), el [Programa PROMOCIONA \(Programa que desarrolla acciones en materia educativa para contribuir a cerrar la brecha en educación\)](#) y el [Programa CALI por la Igualdad de las Mujeres Gitanas](#) (Mejora de la integración socio-laboral de las mujeres gitanas, a través del fomento de la igualdad de oportunidades, de la igualdad de género y la lucha contra toda forma de discriminación, con especial atención a la discriminación múltiple que sufren las mujeres gitanas y a las víctimas de violencia de género).

Programa/ Recurso/Actuación	Programa de promoción social, educativa y laboral dirigido a la población gitana. . Indicadores y resultado convenio Fundación Secretariado Gitano
Población a la que se dirige	Población gitana, especialmente, mujeres gitanas.
Objetivo	Mejorar la inclusión social, educativa y laboral de personas pertenecientes a comunidades marginadas, especialmente mujeres, para aumentar su presencia en el mercado laboral, la contratación y la calidad de la misma, mejorar los niveles educativos y las competencias básicas, transversales y profesionales, con un enfoque integral e integrado.
N.º personas usuarias en 2023 (total)	3.154 personas usuarias en los distintos programas: (1.797 mujeres y 1.356 hombres).
N.º personas usuarias en 2023 (personas únicas)	2.880 personas: (1.584 mujeres y 1.296 hombres).
Plazas ofertadas en 2023	No procede, se atiende a demanda.
Presupuesto en 2022	256.000,00 €
Recurso web	ACCEDER: https://www.gitanos.org/que-hacemos/areas/empleo_y_formacion_profesional/acceder.html PROMOCIONA: https://www.gitanos.org/que-hacemos/areas/educacion/promociona.html CALÍ: https://www.gitanos.org/que-hacemos/areas/inclusion_social/cali.html
Principales indicadores de proceso	Número de mujeres gitanas atendidas participantes en acciones de búsqueda de empleo: 719 mujeres gitanas.
	Número de mujeres gitanas nuevas inscritas en acciones de captación e incorporación al programa: 240 mujeres gitanas.
Principales indicadores de resultados	Porcentaje de satisfacción de las mujeres gitanas participantes en acciones formativas: El 80% manifiesta estar muy satisfecha.

15.2.2.2. Mesa de Mujeres Gitanas por la Igualdad

La mesa “Mujeres Gitanas por la Igualdad” comienza su funcionamiento en el año 2003 y se constituye como un espacio de trabajo, de análisis y reflexión conjunto entre entidades y Ayuntamiento. El objetivo es la promoción de las mujeres gitanas y la visibilización de las mismas.

Preside la mesa la Directora General de Igualdad y contra la Violencia de Género y

participan, además de representantes de la administración, 13 entidades que trabajan en la promoción de los derechos de la mujer gitana.



A lo largo de 2023 la Mesa ha sido convocada en tres ocasiones y, entre otras actuaciones, se han coordinado actividades de sensibilización como la difusión de un vídeo en el que se da a conocer el trabajo de la [Mesa de mujeres gitanas por la igualdad de la ciudad de Madrid \(youtube.com\)](https://www.youtube.com/watch?v=...). Además, se rindió homenaje con la iluminación de la fuente de Cibeles con los colores de la bandera gitana.

En el marco de la Mesa se han dado a conocer con mayor profundidad la red municipal de Violencia de Género y la Agencia para el Empleo, para impulsar la colaboración entre las entidades del tejido asociativo del municipio y el Ayuntamiento de Madrid.

15.2.2.3. Actividades de sensibilización y conmemoración



La Red de Espacios de Igualdad realiza mensualmente actividades de sensibilización y conmemoración para promoción de la igualdad y prevención de diferentes formas de violencia o discriminación. Entre las efemérides se conmemora el 8 de abril: Día Internacional del pueblo gitano.



BLOQUE XVI. PREVENCIÓN Y ATENCIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA DE GÉNERO

[ÍNDICE](#)

BLOQUE XVI. PREVENCIÓN Y ATENCIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA DE GÉNERO

- 16.1. [INTRODUCCIÓN](#)
- 16.2. [CONCIENCIAR Y SENSIBILIZAR A LA CIUDADANÍA CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LAS MUJERES](#)
- 16.3. [ASEGURAR LA DETECCIÓN TEMPRANA DE LAS DISTINGUAS FORMAS DE VIOLENCIA CONTRAS LAS MUJERES Y LA ATENCIÓN INTEGRAL](#)
 - 16.3.1. [Servicio de atención a Violencia de Género \(SAVG 24 horas\)](#)
 - 16.3.2. [Unidad móvil de SAVG 24 horas](#)
 - 16.3.3. [Alojamiento protegido](#)
 - 16.3.3.1. [Zona de Estancia Temporal SAVG 24 Horas](#)
 - 16.3.3.2. [Centros de Emergencia](#)
 - 16.3.3.3. [Viviendas Semiautónomas](#)
 - 16.3.4. [Puntos municipales del Observatorio Regional de Violencia de Género \(PMORVG\)](#)
 - 16.3.5. [Centros de Atención Psicosocial-Educativa para mujeres y sus hijos e hijas \(CAPSEM norte y sur\)](#)
- 16.4. [ASEGURAR LA DETECCIÓN TEMPRANA Y LA ATENCIÓN INTEGRAL A LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL, TRATA Y PROSTITUCIÓN FORZADA](#)
 - 16.4.1. [Unidad Móvil](#)
 - 16.4.2. [Centro de Atención Integral “Concepción Arenal”](#)
 - 16.4.3. [Centro de emergencia para víctimas de trata con fines de explotación sexual y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución](#)
 - 16.4.4. [Alojamiento protegido](#)
 - 16.4.5. [Centro de Crisis 24 horas para la atención a mujeres víctimas de violencia sexual. “Pilar Estébanez”](#)
 - 16.4.6. [Centro de Atención Integral a Mujeres contra la Violencia Sexual de la ciudad de Madrid y Atención a Familiares. “Benita Pastrana”](#)
- 16.5. [LOGRAR LA AUTONOMÍA SOCIOECONÓMICA Y SOCIOLABORAL DE LAS VÍCTIMAS.](#)
 - 16.5.1. [Taller de formación para la inserción sociolaboral de víctimas de trata y/o explotación sexual en la ciudad de Madrid](#)
 - 16.5.2. [Convenio de colaboración con programas de formación y empleo de la Agencia para el Empleo del Ayuntamiento de Madrid](#)
- 16.6. [ASEGURAR LA REPARACIÓN DE LAS VÍCTIMAS Y DE SUS FAMILIAS](#)
- 16.7. [GARANTIZAR LA COORDINACIÓN DE LOS RECURSOS MUNICIPALES, AUTONÓMICOS Y NACIONALES](#)
- 16.8. [ANEXO DEL BLOQUE XVI.PREVENCIÓN Y ATENCIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA DE GÉNERO](#)
 - 16.8.1. [S.A.V.G. 24 HORAS](#)
 - 16.8.2. [Alojamiento protegido](#)
 - 16.8.3. [Puntos municipales del observatorio regional de violencia de género](#)
 - 16.8.4. [Centros de atención psico-socio-educativa para mujeres y sus hijos e hijas \(CAPSEM NORTE Y CAPSEM SUR\)](#)
 - 16.8.5. [Red Municipal contra la Trata y la Explotación sexual](#)
 - 16.8.5.1. [Unidad Móvil](#)
 - 16.8.5.2. [Centro Concepción Arenal](#)
 - 16.8.5.3. [Centro de Emergencia](#)
 - 16.8.5.4. [Alojamiento Protegido](#)
 - 16.8.6. [RED MUNICIPAL DE ATENCIÓN A VICTIMAS DE LA VIOLENCIA DE SEXUAL](#)

BLOQUE XVI: PREVENCIÓN Y ATENCIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA DE GÉNERO

16. PREVENCIÓN Y ATENCIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA DE GÉNERO

16.1. INTRODUCCIÓN

El Ayuntamiento de Madrid tiene una larga trayectoria de políticas públicas frente a la violencia contra las mujeres, atribuyendo a la Dirección General de Igualdad y contra la Violencia de Género las competencias específicas en materia de prevención y atención ante las diferentes formas de violencia contra las mujeres y LGTBI, previstas en el Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de 29 de junio de 2023, de organización y competencias del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad.

Este trabajo sostenido en el tiempo ha supuesto avances relevantes en la respuesta frente a estas manifestaciones de la violencia machista. Sin embargo, la magnitud e impactos de esta grave violación de derechos humanos de las mujeres, persistente y habitual, nos obliga a redoblar los esfuerzos e invertir mayores recursos humanos y materiales, tanto para mejorar la calidad de las líneas de trabajo abiertas actualmente, como para iniciar nuevas líneas de actuación.

El marco autonómico, estatal e internacional de obligaciones legales en esta materia debe complementarse con el Convenio Europeo de prevención y lucha frente a la violencia contra las mujeres (Convenio de Estambul), que obliga a abrir la mirada y actuar contra otras violencias más allá de las que se cometen en el ámbito de la pareja o expareja.

El marco local viene marcado por las [21 medidas para erradicar la violencia contra las mujeres](#), que se enmarcan en el [Pacto de Estado contra la Violencia de Género](#) firmado en 2017 y en las líneas establecidas por el [Convenio de Estambul](#).

La actividad que se ha desarrollado por la Dirección General de Igualdad y contra frente a la Violencia de género durante el año 2023, ha sido la siguiente:

16.2. Concienciar y sensibilizar a la Ciudadanía contra la Violencia sobre las mujeres.

La Dirección General de Igualdad y contra la Violencia de Género, en virtud de sus competencias y sus líneas de actuación, ha promovido diversas acciones para sensibilizar y concienciar a la ciudadanía sobre la violencia machista que sufren las mujeres, con el fin de contribuir a su prevención. Estas violencias no disminuyen, por lo que sigue siendo imprescindible su visibilización, por un lado, para que los varones maltratadores que las ejercen se sientan interpelados y cuestionados por la sociedad y por otro, para que las mujeres víctimas, puedan solicitar ayudas y apoyos a los servicios municipales dirigidos a protegerlas.

En el marco de las “21 medidas para erradicar la violencia contra las mujeres”, se incluyen las de impulsar campañas de prevención y sensibilización dirigidas, tanto a la población joven y universitaria, como a las potenciales víctimas y a la ciudadanía en general, así como la participación activa con otras Administraciones “en cuantas campañas a nivel nacional, regional y local promuevan la igualdad entre hombres y mujeres y combatan el machismo y los diferentes tipos de violencia contra las mujeres”.

De acuerdo con los mandatos legal, institucional y social que obligan a las administraciones públicas a actuar para erradicar la violencia contra las mujeres, durante el año 2023, en materia de prevención de la violencia contra las mujeres, el Ayuntamiento de Madrid ha impulsado las siguientes campañas:

"Ejerce el buen trato en las Redes Sociales"

Esta campaña ha estado dirigida a la población adolescente y joven para concienciar sobre los derechos que amparan a las chicas víctimas de violencia machista ejercida a través de las redes sociales. Con ella, se pretendía hacer reflexionar a las chicas para que identifiquen estas conductas de control y maltrato hacia ellas, dejen a sus parejas más tóxicas y pidan ayuda si son objeto de acoso, amenazas o extorsiones. Las imágenes se expusieron en mupis digitales y redes sociales



Ni Una!

En el año 2023 se ha dado continuidad a la campaña de Violencia Sexual, bajo el lema “Ni UNA”, con la que se pretendía, por un lado, impulsar una actitud activa contra las agresiones sexuales y sexistas, para promover una transformación en la opinión pública, teniendo como reto impulsar un profundo proceso de reflexión entre la ciudadanía y agentes sociales para buscar una respuesta en común a esta problemática y por otro, dar difusión al Centro Información de Crisis 24h para la Atención a Mujeres Víctimas de Violencia Sexual. La campaña, ha sido expuesta en mupis, marquesinas, redes sociales y radio.



En el marco de esta campaña, en el año 2023, se han instalado un total de 102 **Puntos informativos sobre violencia sexual** en los distintos distritos de la ciudad de Madrid, con ocasión de las Fiestas de San Isidro, Veranos de la Villa y otros actos festivos que tuvieron lugar durante los meses comprendidos entre mayo y octubre, que tenían como objetivo la prevención de la violencia sexual en el espacio público e informar sobre los recursos municipales de atención a víctimas de violencia sexual.

Para la atención de todos estos puntos informativos se contó con una comprometida colaboración de varias mujeres voluntarias adscritas al programa *Voluntariado por Madrid* (previamente formadas por profesionales en violencia sexual) y con varias profesionales del servicio municipal de atención integral a víctimas de violencia sexual “Benita Pastrana”

25 de Noviembre. Día Internacional para la eliminación de la violencia contra las mujeres

En el ejercicio 2023, la campaña del 25N, bajo el lema “la violencia de género y los adolescentes”, ha estado dirigida a visibilizar la violencia que sufren las mujeres y que este año bajo el lema **#ESTOESVIOLENCIA** puso el foco en las mujeres adolescentes, puesto que los estudios demuestran que las adolescentes siguen padeciendo la violencia de género en sus múltiples formas, razón por la cual es necesario protegerlas con medidas efectivas y sensibilizarlas sobre esta realidad porque a menudo no se identifican como víctimas. La campaña ha incluido el diseño de carteles para difundir mensajes claros a la ciudadanía y se ha difundido, durante los días 20 a 30 de noviembre de 2023, a través de mupis, marquesinas, pantallas y radio. En su conjunto, la campaña ha impactado a un total de 2.454.303 usuarios únicos, con una frecuencia media de 1,39. Por género, la campaña ha servido a un 48% de hombres y un 51% de mujeres. (No llega al 100% porque hay gente que no declara su género), mientras que, por edad, la franja de edad que más ha sido impactada por la campaña ha sido la de 18 a 24.

Los carteles diseñados han sido los siguientes:



16.3. Asegurar la detección temprana de las distintas formas de violencia contra las mujeres y la atención integral a las mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de su pareja/expareja y de sus hijos e hijas

Para llevar a cabo este objetivo, desde la Dirección General se ha trabajado durante el ejercicio 2023 con otras Áreas de Gobierno y Direcciones Generales para asegurar la **detección temprana** de las distintas formas de violencia contra las mujeres. Dentro de este apartado destacamos:

- Se han desarrollado las siguientes **acciones formativas** a través de Madrid Talento, dirigidas a personal municipal para favorecer la detección temprana de casos de violencia machista en los servicios municipales:
 - Curso de Formación “Atención Integral a mujeres víctimas de Violencia de Género”. 2 ediciones con un total de 39 participantes (35 mujeres y 4 hombres)
 - Curso de Formación “Detección y Atención Integral a mujeres mayores víctimas de Violencia de Género”. 2 ediciones, con un total de 56 participantes (53 mujeres y 3 hombres)
 - Sesión “Atención de la Red Municipal contra la Violencia de Género en pareja/expareja” en curso “Adicciones y visión de género” dirigido a profesionales de Madrid Salud, con 20 participantes (18 mujeres y 2 hombres)
 - Jornada “Violencia de género. Atención a mujeres víctimas de violencia en pareja/expareja, violencia sexual y otras violencias en los servicios municipales”, dirigida a profesionales de Instituto de Adicciones de Madrid Salud, 4 ediciones con un total de 127 participantes (109 mujeres y 18 hombres).
 - Curso de Formación “Identificación de Víctimas de Trata con Fines de Explotación Sexual e Intervención con Personas en Situación de Prostitución”, que contó con una edición a la que asistieron 20 participantes, 19 mujeres y 1 hombre.
 - Curso de Formación “Atención Integral a mujeres adultas y adolescentes Víctimas de Violencia Sexual”, que contó con una edición a la que asistieron 19 participantes, 18 mujeres y 1 hombre.

Por otro lado, mediante la **colaboración con otros servicios y organismos**, se ha ofrecido la siguiente formación a las profesionales de la Red Municipal contra la Violencia de Género en pareja/expareja:

- Formación en adicciones para profesionales de la red de atención a víctimas de violencia de género (Madrid Salud): 6 ediciones, con un total de 167 participantes, de las cuales 97 son profesionales de la Red Municipal contra la Violencia de Género en Pareja/Expareja y 70 de la Red Municipal contra la Trata y/o explotación Sexual y violencia sexual.
- Extranjería y violencia de género (Delegación de Gobierno de Madrid): con un total de 72 participantes, de las cuales 47 son profesionales de la Red Municipal contra la Violencia de Género en Pareja/Expareja y 25 de la Red Municipal contra la Trata y/o explotación Sexual y violencia sexual.
- Mutilación Genital Femenina (ONG Rescate): con un total de 16 participantes, de las cuales 11 participantes son profesionales de la Red Municipal contra la Violencia de Género en Pareja/Expareja y 5 de la Red Municipal contra la Trata y/o explotación Sexual y violencia sexual

Colaboración en investigaciones:

- Profesionales de la Unidad de Atención a Violencia de Pareja/Expareja, del SAVG 24h, PMORVG y Centro de Emergencia 4 participaron en una investigación desarrollada por la FEMP en relación a “Formas de violencia ejercida sobre las mujeres que atentan contra su capacidad y derecho a la reproducción, y aproximación e intervención de la administración local en la materia”, en el contexto de mejora del servicio ATENPRO.
- Profesionales de la Red de Otras Violencias participaron en la investigación desarrollada por la FEMP en relación a “Estudio sobre conductas de violencia sexual, y aproximación e intervención de la administración local en la materia”. En el estudio se abordaron diversas cuestiones sobre el acoso sexual, abuso sexual, agresión sexual, trata con fines de explotación sexual, mutilación genital femenina, matrimonio forzado y Violencias sexuales cometidas en el ámbito digital.

Para garantizar una respuesta integral y el acompañamiento a las víctimas, el municipio de Madrid cuenta con una [Red Municipal contra la violencia de género en pareja/expareja](#), que ofrece atención a las víctimas, de acuerdo con las medidas de asistencia integral contempladas en el art. 16 de la Ley 5/2005, de 20 de diciembre, integral de violencia de género de la Comunidad de Madrid, y con el derecho a la asistencia social integral recogido en el art. 19 de la LO. 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, la reforma de la LO 8/2015, de 22 de julio de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito y el Real Decreto Ley 9/2018 de 3 de agosto de medidas urgentes para el desarrollo del pacto de estado contra la violencia de género.

Teniendo en cuenta dicho marco legislativo, la atención a prestar debe estar guiada por los objetivos de protección de la integridad, apoyo a la toma de decisiones, empoderamiento y recuperación psicosocial, siguiendo los siguientes principios rectores en la intervención: perspectiva feminista, enfoque de Derechos Humanos y Derechos de la Infancia, atención permanente e inmediata, accesibilidad universal, respeto a la autodeterminación y los procesos y tiempos de cada mujer, confidencialidad, multidisciplinariedad, interseccionalidad y trabajo en red.

Esta Red ofrece atención a la emergencia los 365 días del año, información y orientación, atención social, socioeducativa y psicológica, asesoramiento jurídico, alojamiento protegido, apoyo en la inserción socio laboral, servicio ATENPRO y servicio de interpretación para mujeres no hispanohablantes y para mujeres que precisan lenguaje de signos. Dicha atención se presta tanto a las mujeres que sufren violencia de género en el ámbito de la pareja o expareja como a sus hijos e hijas y otros familiares dependientes de ellas, residentes en el municipio de Madrid, sin necesidad de haber interpuesto denuncia o disponer de medidas judiciales de protección.

16.3.1. Servicio de atención a Violencia de Género (SAVG 24 horas).

SAVG 24 HORAS			
Población a la que se dirige	Mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja/expareja		
Objetivo	Servicio especializado en la atención de emergencia a mujeres víctimas de violencia de género por parte de su pareja o expareja		
N.º de atenciones realizadas en 2023	11.763		
N.º de mujeres atendidas en 2023	2019		
Tasa de cobertura SAVG 24horas	100%		
Plazas disponibles en la Zona de estancia Temporal (ZET)	15		
Mujeres alojadas en la Z.E.T.	346		
Menores alojados en la Z.E.T.	146 hijos		
	162 hijas		
Tasa de cobertura ZET	87,67%	Porcentaje de personas alojadas en la ZET del total de personas que se valora que precisan alojamiento protegido y lo aceptan. El 12,33% fueron alojadas, al menos inicialmente, en otros recursos o plazas hoteleras por no disponibilidad de plazas de forma inmediata. De éste 12,33%, un 3,38% fue alojada en la red autonómica de violencia de género.	
Presupuesto en 2023	1.580.977,42	% ejecutado	99,99
Recurso web	SAVG 24H	perfiles redes sociales	@MadridIgualdad
Principales indicadores de procesos	1. Tiempo de atención 1.1 Tiempo medio de espera atención de urgencia (anteriormente denominada emergencia): Atención inmediata, sin cita 1.2 Tiempo medio de espera de la atención con cita previa: 12-36 días (en función de área profesional). 1.3. Tiempo medio de estancia en ZET o alojamiento alternativo a ésta: 5 días.		
Principales indicadores de resultados	2. Finalización de procesos de intervención: 1475 mujeres. 2.1. Cierre por cumplimiento total de objetivos: 36,15%		

▪ N.º de mujeres atendidas

En el análisis de los datos de atención en 2023, encontramos que el número total de mujeres atendidas presencialmente, con apertura de expediente, ha sido de 2019 mujeres (cifra coincidente con la del año anterior), de las cuales 1.417 fueron mujeres que acuden al servicio por primera vez, 337 mujeres fueron reingresos y 265 eran mujeres en activo de periodos anteriores.

▪ Vías de acceso

De las 1.417 mujeres atendidas por primera vez en el S.A.V.G. 24 Horas en 2023, la principal vía de acceso fue a través de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (29,01%), seguido de mujeres que acudieron por derivaciones de 016 (14,26%), por iniciativa propia (13,27%), a través de Espacios de Igualdad (10,44%), recursos sanitarios (6,85%), Servicios Sociales (8,33%) y otros servicios de emergencia, recursos sociales y órganos judiciales.

Destaca positivamente el incremento de las derivaciones desde los Espacios de Igualdad municipales, siguiendo la tendencia de 2021 y 2022, fruto del Protocolo de coordinación establecido. Si bien ha descendido en un 6,53% el número de mujeres que acuden por iniciativa propia que podría interpretarse, dado que el número de casos atendidos no ha disminuido, en un aumento de la detección por parte de los recursos no especializados.

Distribución de mujeres por distritos.

Se ha atendido a mujeres procedentes de todos los distritos de la ciudad de Madrid. El mayor número de casos nuevos atendidos se sitúa en el distrito de Carabanchel (12,92%), seguido de Puente de Vallecas (10,52%), situándose en el extremo opuesto Barajas, con un 1,06%. Se mantiene así la tendencia de años anteriores, tanto en relación con los distritos de mayor y menor demanda de atención.

En 2023, se ha atendido 21 mujeres que no eran residentes en el municipio de Madrid (7 menos que en 2022), si bien la situación de violencia se produce durante su estancia o paso por la ciudad (trabajo, vacaciones, tránsito hacia otro destino) u otros casos en que la mujer huye de su territorio de origen por motivo de violencia y se traslada a Madrid.

▪ **N.º de atenciones de urgencias**

Durante el año 2023 se han atendido un total de 1.276 urgencias, 97 más que en el año 2022 lo que supone un incremento del 8,22%.

▪ **N.º de evaluaciones realizadas y resultado de las intervenciones.**

El número de mujeres evaluadas asciende a 1.754 mujeres, similar al de 2022 en que dicha cifra alcanzó las 1750 mujeres.

Dado que muchas de las mujeres evaluadas, necesitan, atendiendo a diversas problemáticas, más de una evaluación, en total el número de evaluaciones realizadas asciende a 3.437 (6,2 % más que en el año anterior) de las que el 39,88% fueron realizadas por el área de Trabajo Social, a la que corresponde la gestión de los servicios de información, alojamiento y atención social. En segundo lugar, y alineado con la demanda expresa o necesidad técnica detectada estarían las evaluaciones psicológicas (31%), en tercer y cuarto lugar respectivamente, las evaluadas por el área jurídica (19,10%) y evaluación socio-educativa (10,02%)

Las mujeres que finalizaron el proceso de atención iniciado en el S.A.V.G. fueron 1.475 mujeres, lo que supone un 73,06% de las mujeres atendidas. En un 39,4% de estos cierres de intervención, los objetivos planteados se cumplieron parcial o totalmente.

▪ **Intervención Grupal.**

El número total de talleres impartidos a lo largo del año 2023 fue de 95 (48 Talleres Psico-educativos y 47 talleres Jurídico-sociales), y en ellos participaron un total de 354 mujeres.

▪ **Animales de Compañía**

De las 1.417 mujeres atendidas por primera vez en 2023, el 14 % contaba con al menos un animal de compañía y un 21% de las que tienen mascota, refieren que ésta sufre violencia directa. En concreto, 4 mujeres rechazaron activar alojamiento en la ZET porque no querían separarse de sus animales de compañía.

16.3.2. Unidad móvil de SAVG 24 horas

Unidad Móvil del Servicio de Atención a mujeres víctimas de violencia de género			
Población a la que se dirige		Mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja/expareja	
Objetivo		Atención in situ en situaciones de urgencia o crisis, ante dificultad de acceso al SAVG 24h y traslados en la Comunidad de Madrid como parte del proceso de intervención.	
N.º atenciones realizadas en 2023		171	
N.º mujeres atendidas 2023		152	
N.º solicitudes de activación en 2023		211	
Tasa de cobertura		81,04%	Porcentaje de solicitudes de activación atendidas
Presupuesto en 2023	83.019,62 (sin cuantificar coste de personal, al no ser exclusivo de la Unidad Móvil)	% ejecutado	100%
Recurso web	SAVG 24H	perfiles redes sociales	@MadridIgualdad
Principales indicadores de procesos	1. Tipo de intervención realizada: 1.1. Valoración e intervención: 38,89% 1.2. Seguimiento: 33,33% 1.3. Acompañamiento Técnico: 20,55% 1.4. Traslado por necesidad del servicio: 1,72% 1.5. Intervención puente: 3,88% 1.6. Reunión con recurso externo: 2,77% 2. Causa de intervención 2.1. Accesibilidad: 52,63% 2.2. Alto control social: 12,92% 2.3. Crisis: 34,45%		
Principales indicadores de resultados	1. Respuesta a total de propuestas de activación: 1.1. Afirmativa: 81,04% 1.2. Negativa: 18,96% 2. Respuesta a peticiones de activación en urgencia 2.1. Respuesta afirmativa: 87,93% 2.2. Respuesta negativa por estar fuera de horario de UM: 5,17% 2.3. Respuesta negativa por estar ocupada la UM: 6,9%		

▪ **Personas atendidas e intervenciones realizadas por la Unidad Móvil**

La activación de la Unidad Móvil puede realizarse a propuesta del propio equipo de SAVG24h o por solicitud de otros servicios (otros recursos de la red especializada, hospitales, Atención Social Primaria, Espacios de Igualdad, Cuerpos y Fuerzas de Seguridad, CAID, Samur Social y Cáritas), habiéndose realizado 157 propuestas internas y 54 demandas externas. Durante el 2023, se ha atendido a 152 mujeres.

En total se han recibido 211 propuestas de activación, de las cuales 58 fueron propuestas que requerían atención de urgencia. Se ha podido dar respuesta a un 81,04% del total de peticiones (urgencias e intervenciones programadas), siendo los principales motivos de no haber podido dar respuesta a el resto de las demandas, el horario limitado de funcionamiento de la Unidad Móvil y/o que se solicitase su activación en un momento en que se encontraba en otra intervención. En este sentido, cabe destacar el descenso de las peticiones de activación, pasando de 259 en el año 2022 a 211 en 2023; parte de este descenso puede deberse a que los recursos que podrían solicitar su activación ya conocen el horario de funcionamiento de la Unidad Móvil, limitando a éste su demanda.

MOTIVOS DE RECHAZO	MUJERES	%
Fase inicial de toma de decisión	164	28%
Contar con red natural de apoyo	94	17%
Cuestiones relacionadas con sus hijos/as:	93	16%
Trabajo	89	15%
Elección de programar el alojamiento.	79	13%
Otros motivos	69	11%
TOTAL	588	100%

16.3.3. Alojamiento protegido

Durante el año 2023 se ha valorado y ofrecido alojamiento protegido a un total de 934 mujeres, (41 más que en 2022, lo que supone un incremento del 4,6%), habiéndolo rechazado inicialmente 588 mujeres (62,96% del total), lo cual en comparación con el 2022 supone un aumento de los rechazos del 0,96%, en línea con la tendencia de los últimos años. Los principales motivos de rechazo han sido:

16.3.3.1. Zona de Estancia Temporal SAVG 24 Horas

Se ha proporcionado alojamiento durante 2023 en la Zona de Estancia Temporal a un total de 658 personas, 59 personas más que en 2022, lo que supone un incremento del 9,9% en este año, manteniéndose una tendencia creciente en los dos últimos años. En concreto, se han alojado 346 mujeres y 312 personas dependientes entre hijos/as menores (146 niños y 162 niñas) y personas mayores de edad dependientes de la mujer (1 hombre y 3 mujeres) en el momento del ingreso.

Cabe señalar que, ante diversos momentos de ausencia de disponibilidad de plazas libres en Centros de Emergencia municipales y/o la Zona de Estancia Temporal, se han buscado las alternativas necesarias para poder alojar inmediatamente a todas las mujeres que aceptaron alojamiento, como plazas cedidas en Centros de Emergencia de la Comunidad de Madrid (10 mujeres y 13 menores), plazas hoteleras (21 mujeres y 25 menores), y a través del Samur Social (alojándose en este caso a otras 15 personas)

Tomando en cuenta estos datos, la tasa de cobertura de la ZET se sitúa en el 87,67%, dado que un 12,33% de personas fueron alojadas a través de otras alternativas (un 8,95% utilizó plazas hoteleras o de Samur Social de forma previa al acceso a la ZET y/o Centro de Emergencia y un 3,38% fue trasladado a la red autonómica). En todos aquellos casos alojados en plazas hoteleras y Samur Social, el SAVG24h prestó atención ambulatoria, realizando seguimiento, intervención y acompañamiento tanto telefónicamente como presencialmente a través de la Unidad Móvil y/o traslados al SAVG 24h mediante servicio concertado de taxi.

16.3.3.2. Centros de Emergencia

CENTROS DE EMERGENCIA			
Población a la que se dirige		Mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja/expareja, sus hijos/as menores y otras personas dependientes de ellas que precisan alojamiento protegido.	
Objetivo		Alojamiento protegido para mujeres víctimas de violencia de género por parte de su pareja o expareja y sus hijos/as	
N.º de mujeres alojadas en Centros de Emergencia 2023		345	N.º de mujeres alojadas en los centros de emergencia durante el ejercicio 2023
N.º de menores alojados en C.E. en 2023		153 hijas 145 hijos	N.º de menores alojados en los centros de emergencia durante el ejercicio 2023
N.º de familiares de mujeres alojados en C.E. en 2023		1 mujer 2 hombres	N.º de otros familiares alojados en los centros de emergencia durante el ejercicio 2023.
Tasa de cobertura	96,56%	Porcentaje de población alojada en Centro de Emergencia sin paso por otro dispositivo intermedio, sobre el total de población que en valoración realizada en ZET se acuerda derivación a Centro de Emergencia	
Plazas disponibles en Centros de Emergencia		81	
Presupuesto en 2023	3.015.182,14	% ejecutado	99,99
Recurso web	Red Municipal contra Violencia de Género Pareja/Expareja	perfiles redes sociales	@MadridIgualdad
Principales indicadores de procesos	1. Ocupación media: 100% 2. Tiempo medio de estancia: 48,4 días		
Principales indicadores de resultados	1. Finalización de procesos de intervención: 307 2. Evaluación proceso de intervención: 3.1. Cumplimiento total de objetivos: 22,5% 3.2. Cumplimiento parcial de objetivos: 49,5 % 3.3. No cumplimiento de objetivos: 11,4% 3.4. No inicio de intervención; 16,6%		

Los Centros de Emergencia han tenido a lo largo de 2023 un total de 646 ocupaciones, 345 mujeres y 301 hijos/as, incluidos 3 mayores de edad. Esto supone un incremento respecto a 2022 del 40,74%.

A partir del mes de marzo, se amplió la red con 5 plazas de alojamiento protegido ubicadas en el CE 1, con el objetivo de desarrollar un proyecto piloto de alojamiento de media estancia, con intervención educativa y apoyo desde el personal del CE e intervención psicológica, social y jurídica a nivel ambulatorio.

Pese a este aumento de plazas, en diversos momentos de 2023 los Centros de Emergencia no han contado con plazas libres disponibles, siendo necesario, coordinar el acceso de mujeres y de sus hijas e hijos a la red de Centro de Centros de Emergencia de la Comunidad, ascendiendo a 23 (10 mujeres y 13 hijos/as menores) las personas que han ingresado en la Red de Centros de Emergencia de la Comunidad de Madrid.

En cuanto a las salidas de los Centros de Emergencia cabe destacar que si bien en un 72% de los casos se ha producido cumplimiento de objetivos de intervención (total o parcialmente), sin embargo, la situación residencial a la salida es muy precaria, debiendo utilizarse alojamientos institucionales en un 52,40%. Considerando que, sólo un 17,6% de los casos han sido alojados en recursos públicos para víctimas de violencia de género (bien autonómicos, bien municipales), se ha tenido que realizar una labor ímproba de búsqueda de otras alternativas para un volumen importante de familias.

En cuanto al regreso con el agresor tras la salida del CE, éste se ha producido en un 6,2% de los casos, si bien cabe la posibilidad de que parte del 9,1% de mujeres que no quieren indicar su destino tras la salida del CE puedan estar regresando con su pareja agresora. De cara a mejorar la intervención con estos casos, se ha comenzado a analizar el número de reingresos en la red de cada mujer y los procesos de intervención a lo largo de los múltiples ingresos. En 2023 el promedio de ingresos que ha realizado una mujer a lo largo de su historia vital, se ha situado en 1,3 ingresos.

Gestión de la solicitud de plaza en centro de acogida de la Comunidad de Madrid.

Durante el 2023, se realizaron 73 solicitudes de plazas de acogida de larga estancia a la Dirección General de Igualdad de la Comunidad de Madrid. Las derivaciones se realizan por valoración del equipo técnico del Centro de Emergencia y son gestionadas por el SAVG 24 Horas.

Tabla 16.3.3.2.1. Resolución de solicitudes de centro de acogida realizadas en 2023

SOLICITUDES	N.º	%
Ingresos	34	46,5%
Anulaciones de solicitud por motivos técnicos	5	7%
Renuncias a la solicitud por la mujer	8	11%
Denegaciones por CM (*)	26	35,5%
Total	73	100%

(*) De los datos anteriores, hay que destacar el aumento del porcentaje de denegaciones de plaza, con un incremento del 7,5% respecto a 2022.

16.3.3.3. Viviendas Semiautónomas

Durante 2023, se han alojado en las VSA 60 personas, lo que supone un incremento del 30,43% respecto a 2022. De éstas, 35 son mujeres (5 mayores de 60 años) y 25 son hijos e hijas de las mujeres alojadas. La estancia media de las mujeres que han finalizado su estancia en las VSA en 2023 ha sido de 246 días, habiéndola comenzado muchas de ellas en 2022.

VIVIENDAS DE SEMIAUTONOMÍA (VSA)			
Población a la que se dirige	Mujeres y sus hijas e hijos víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja/expareja que necesiten atención integral especializada en violencia de género y no precisan presencia profesional 24 horas		
Objetivo	Contribuir al proceso de mantenimiento en la decisión de ruptura y recuperación psicosocial posterior, ofreciendo una alternativa de alojamiento seguro y temporal.		
Tasa de cobertura	100%	Las VSA han podido ofrecer alojamiento al 100% de los casos que se ha valorado reunían el perfil de atención.	
N.º de mujeres alojadas	35		
N.º de menores alojados	11 hijas / 14 hijos		
Plazas disponibles	26		
Presupuesto en 2023	346.167,00	% ejecutado	100
Recurso web		perfiles redes sociales	@MadridIgualdad
Principales indicadores de procesos	1. Porcentaje de ingresos en 2023 sobre total personas alojadas:65.4% 2. Tiempo medio de estancia: 246 días		
Principales indicadores de resultados	1. Finalización de procesos de intervención: 23 mujeres. 1.1. Cierre por cumplimiento total de objetivos: 56,52% 1.2. Cierre por cumplimiento parcial de objetivos: 26,08% 1.3. Cierre por alta voluntaria: 8,7% 1.4. Cierre por abandono de intervención: 0% 1.5. Cierre por cese de prestación: 8,7% 1.6. Cierre por otros motivos: 0%		

16.3.4. Puntos municipales del Observatorio Regional de Violencia de Género (PMORVG).

PUNTOS MUNICIPALES DEL OBSERVATORIO REGIONAL DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO (PMORVG)			
Población a la que se dirige	Mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja/expareja con orden de protección u otra medida judicial de protección y sus hijas e hijos.		
Objetivo	Atención psicológica, social y asesoramiento jurídico dirigido a víctimas de violencia de género que no se encuentran en situación de urgencia y que disponen o han dispuesto de medida judicial de protección.		
N.º de atenciones individuales realizadas 2023	11.611		
N.º de mujeres atendidas en 2023	2.142		
N.º hijos/as menores de edad atendidos/as en 2023	27 hijas /23 hijos		
N.º otras familiares atendidos/as	72		
N.º centros	3		
Tasa de cobertura	100%		
Presupuesto en 2023	1.565.143,32	% ejecutado	99,99
Recurso web	PMORVG I / PMORVG II / PMORVG III	perfiles redes sociales	@MadridIgualdad
Principales indicadores de procesos	1.Tiempo medio de espera de inicio atención en servicio: 8,43 días hábiles 2.Solicitudes de ATENPRO tramitadas: 669		

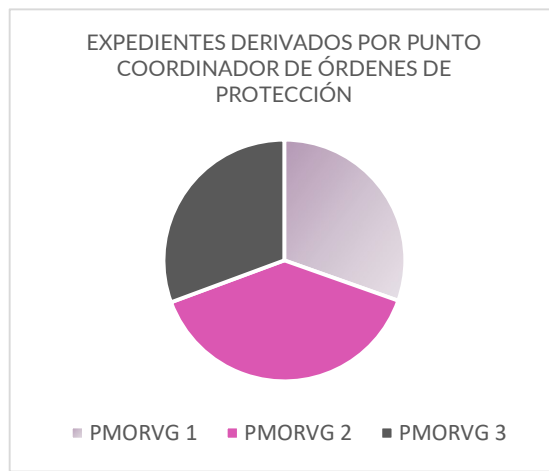
PUNTOS MUNICIPALES DEL OBSERVATORIO REGIONAL DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO (PMORVG)	PUNTOS MUNICIPALES DEL OBSERVATORIO REGIONAL DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO (PMORVG)
Principales indicadores de resultados	1.Finalización de procesos de intervención: 1071 mujeres. 1.1. Cierre por cumplimiento total de objetivos: 17,75% 1.2. Cierre por derivación a otro recurso (cumplimiento parcial de obj. y/o intervención de otro recurso): 12,53% 1.3. Cierre por alta voluntaria: 5,15% 1.4. Cierre por abandono de intervención: 39,5% 1.5. Cierre por rechazo de prestación: 2,61% 1.6. Cierre por cambio lugar de residencia: 6% 1.7. Cierre por fin de intervención con mantenimiento de ATENPRO: 12,04% 1.8 Cierre por otros motivos: 4,42%

En enero de 2023 se puso en marcha el tercer Punto Municipal del Observatorio Regional de Violencia de Género (en adelante PMORVG), ubicado en el distrito de Puente de Vallecas, redistribuyéndose la zonificación de la atención entre los tres PMORVG. Esto ha permitido aumentar el volumen de casos atendidos sin reducir la intensidad de la intervención, mejorar la proximidad geográfica y comenzar a atender en el PMORVG III a hijos e hijas menores de las víctimas, puesto que se ha incorporado en éste la figura de psicóloga infantil.

- **N.º personas atendidas**

A lo largo del año se ha atendido un total de 2.264 personas, de las cuales 2142 son mujeres -incluidas 14 menores víctimas de violencia por parte de su pareja/expareja- 50 hijos e hijas menores de edad y 72 familiares mayores de edad, mayoritariamente hijas e hijos adultos. De las 2.142 mujeres atendidas, 1.031, es decir, un 48,13% acudían por primera vez al servicio. El incremento global de mujeres atendidas respecto a 2022 es del 12,86%

- **Expedientes derivados del Punto de Coordinación de las Órdenes de Protección**



Durante el año 2023, se han recibido en los P.M.O.R.V.G de Madrid un total de 1.753 expedientes derivados desde el Punto Coordinador de Órdenes de Protección, correspondientes a medidas judiciales de protección dictadas a favor de mujeres residentes en Madrid. Por tanto, se ha producido un incremento del 13,76%. No obstante, cabe destacar que un importante porcentaje de casos que comienzan a ser atendidos en los PMORVG no han

sido derivados por el Punto Coordinador de Órdenes de Protección, pese a disponer de medidas judiciales. En relación a estos expedientes, el equipo técnico realiza una labor proactiva de contacto con las mujeres, de cara a ofrecer la atención de la Red Municipal.

- **Vías de acceso**

La vía de acceso mayoritaria de los casos nuevos fue a través de la derivación del expediente del Punto Coordinador de Órdenes de Protección (38,75% de los casos nuevos); en segundo lugar (19,23%), por iniciativa propia al conocer la existencia del servicio; en cuanto al resto de derivaciones, un 14,74% de las mujeres acudieron derivadas por otros dispositivos municipales y autonómicos especializados en violencia de género, un 6,54% de las derivaciones fueron realizadas por Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, un 4,98% por servicios de Atención Social Primaria y Especializada, un 2,25% por Espacios de Igualdad y el 13,5% restante de casos acudieron derivados por diversos servicios y recursos sanitarios y sociales.

- **Distribución de mujeres por distritos.**

Se ha intervenido con mujeres procedentes de los 21 distritos de la ciudad de Madrid. Los distritos de empadronamiento mayoritarios durante 2023 han sido Puente de Vallecas (19,63%), Carabanchel (12,02%), Villaverde (8,2%) y Villa de Vallecas (7,22%). El aumento de casi un 10% de casos de Puente de Vallecas puede estar relacionado con la ubicación del PMORVG III en dicho distrito. Los distritos de los que menos casos nuevos se ha atendido han sido Barajas (0,49%) y Moncloa-Aravaca (1,26%).

- **Actuaciones en otras formas de Violencia de Género**

De acuerdo con la Ley autonómica 5/2005, integral contra la violencia de género, los PMORVG pueden atender otras formas de violencia sobre la mujer, si bien su ámbito de actuación principal es la violencia de género en pareja/expareja, bien ejercida por la propia pareja/expareja o ejercida por otros familiares (fundamentalmente el padre o padrastro). En el año 2023, sólo 4 casos nuevos corresponden a mujeres que manifestaban sufrir o haber sufrido otras formas de violencia de género distintas a la violencia en pareja/expareja, de las cuales en 3 casos se trataba de agresiones sexuales -siendo derivadas con posterioridad al recurso especializado- y 1 a acoso sexual en el trabajo.

- **Intervención individual**

Los PMORVG han programado un total de 16.248 citas, de las cuáles se han mantenido 11.611. Esto supone que el porcentaje de absentismo por parte de las personas atendidas se ha situado en un 28,54%. De las citas mantenidas, el 34,7% corresponden al área de Trabajo Social, el 46,42% a Psicología para adultas, el 3,37% a Psicología infantojuvenil y el restante 15,51% a Asesoramiento Jurídico.

- **Resultado de las intervenciones**

En 2023 se ha cerrado la intervención en 1071 casos que se había abierto expediente una vez tomado contacto con la mujer. De éstos, un 17,75% se cerró por cumplimiento total de objetivos; un 12,53%, por derivación a otro recurso más adecuado a la situación que presenta la mujer; un 6%, por cambio de lugar de residencia y un 47,26% por decisión de la mujer (bien por alta voluntaria, bien por abandono del proceso de intervención o por rechazo de atención). Por otro lado, un 12,04% de los casos tras finalizar el proceso de intervención continúan vinculados al PMORVG al mantener el servicio ATENPRO.

- **Intervención Grupal**

Se ha incrementado significativamente durante el año 2023 la intervención grupal en los PMORVG, desarrollándose un total de 17 grupos, con 86 participantes.

- **Gestión del Servicio ATENPRO**

Se han tramitado 669 solicitudes de alta en servicio ATENPRO, de las cuales el 13,02% corresponde a solicitudes de carácter excepcional, para mujeres sin medidas judiciales en vigor, y 488 solicitudes de baja del servicio, un 16,39% también de carácter excepcional.

16.3.5. Centros de Atención Psico Socio-Educativa para mujeres y sus hijos e hijas (CAPSEM norte y sur).

Centros de Atención Psico-Socio-Educativa para Mujeres y sus hijos/as			
Población a la que se dirige	mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja/expareja		
Objetivo	Servicios de carácter ambulatorio especializados en atención psicosocial y asesoramiento jurídico en materia de violencia de género en el ámbito de la pareja o expareja dirigidos a víctimas que no se encuentran en situación de emergencia		
N.º de atenciones individuales realizadas en 2023	15.196		
N.º de personas atendidas	2123 (1.639 mujeres, 252 hijas, 216 hijos, 16 familiares de víctimas mortales)		
Tasa de cobertura	100%		
N.º centros	2		
Presupuesto en 2023	1.382.188,08 €	% ejecutado	100
Recurso web	Red Municipal contra Violencia de Género Pareja/Expareja	perfiles redes sociales	@MadridIgualdad
Principales indicadores de procesos	1. Tiempo medio de espera para primera atención en el servicio: 17,87 días 1.1. Tiempo medio de espera en CAPSEM Norte: 14,03 días 1.2. Tiempo medio de espera en CAPSEM Sur: 21, 72 días		
Principales indicadores de resultados	Finalización de procesos de intervención: 553 2.1. Cierre por cumplimiento total de objetivos: 27,49% 2.2. Cierre por cumplimiento parcial de objetivos: 12,11% 2.3. Cierre por alta voluntaria: 9,58% 2.4. Cierre por abandono de intervención: 37,07% 2.5. Cierre por cese de prestación: 0% 2.6. Cierre por derivación a otros recursos: 10,49% 2.7. Cierre por otros motivos: 3,26%		

▪ N.º personas atendidas

A lo largo del año 2023 se han mantenido procesos de intervención con 2123 personas, 1639 mujeres, 468 hijos e hijas de éstas y 16 familiares de víctimas mortales de violencia de género (4 mujeres, 3 hombres, 6 niñas y 3 niños). Lo que supone, en cifras globales, un descenso global del 10,95% respecto al año 2022.

▪ Distribución de mujeres y menores por distritos.

Se han atendido casos de todos los distritos del municipio, siendo los de mayor volumen de casos los distritos de Carabanchel (11,53%), Ciudad Lineal (8,3%) Puente de Vallecas (8,05%), y Hortaleza (7,44%), y los de menor son Barajas (1,77%) y Moncloa-Aravaca (2,13%).

▪ Resultados de intervención

En 2023 se ha realizado el cierre de 553 casos en CAPSEM, por los siguientes motivos: por cumplimiento total de objetivos (27,49%), por cumplimiento parcial de objetivos (12,11%), por derivación a otro recurso considerado más idóneo (10,49%), por abandono de la intervención (37,07%), por altas voluntarias (9,58%) y por diversas circunstancias tales como cambio de domicilio y otras (3,26%). Existe una notable diferencia en los motivos de cierre en CAPSEM Norte, con un 56% de cierres por cumplimiento de objetivos totales y parciales, frente al 25% de CAPSEM Sur, donde el abandono llega al 47,3%.

▪ Datos de Intervención Grupal.

Han participado en las intervenciones grupales un total de 585 mujeres, 289 en Capsem Norte y 296 en Capsem Sur, siendo éstas fundamentalmente grupos socioeducativos de toma de conciencia en relación a la violencia de género y de relación materno filial, terapéuticos y de cierre de proceso de intervención.

16.4. ASEGURAR LA DETECCIÓN TEMPRANA Y LA ATENCIÓN INTEGRAL A LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL, TRATA Y PROSTITUCIÓN FORZADA

Para garantizar una respuesta integral y el acompañamiento a mujeres víctimas de violencia sexual, trata y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución, el municipio de Madrid cuenta con dos redes municipales: [Red municipal contra la violencia sexual](#) y la [Red municipal contra la trata y la explotación sexual](#)

Ambas redes pretenden garantizar los derechos de las mujeres a través de la recuperación integral de sus vidas, la protección y recuperación psicosocial, la atención permanente e inmediata, confidencialidad y multidisciplinariedad, a través de procesos de empoderamiento personal creciente, donde ellas son agentes activos y protagonistas de su propio cambio.

Ofrecen atención a la emergencia los 365 días del año, información y orientación, atención social, socioeducativa y psicológica, asesoramiento jurídico, alojamiento protegido, apoyo en la inserción socio laboral, servicio de mediación intercultural y de interpretación lingüística para mujeres no hispanohablantes y para mujeres que precisan lenguaje de signos. Dicha atención se presta a las mujeres víctimas de violencia sexual y a las mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual y/o en contextos de prostitución, residentes en la ciudad de Madrid, sin necesidad de haber interpuesto denuncia previa.

16.4.1. Unidad Móvil

UNIDAD MÓVIL			
Población a la que se dirige	Mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución.		
Objetivo	Detección y actuación ofreciendo información sobre los recursos y servicios a su disposición, derivando a las mujeres interesadas en un proceso individualizado de intervención y cambio al Centro de Atención Integral Concepción Arenal		
nº de mujeres atendidas en 2023	885	definición de personas usuarias	Mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución
nº de atenciones realizadas en 2023	3262		
Tasa de cobertura	100%		
Presupuesto en 2023	236.321,50	% ejecutado	99,99
Recurso web	Concepción Arenal	perfiles redes sociales	@MadridIgualdad
principales indicadores de procesos	% de mujeres contactadas respecto a las presentes: 52,77 %;		
	Incremento de atenciones en clubs: 208		
principales indicadores de resultados	N.º de altas nuevas: 418 mujeres		
	N.º de pisos/clubs en intervención: 67 pisos y 6 Clubs		

El equipo de la unidad móvil, durante el año 2023, ha atendido a 885 mujeres de 39 países diferentes, realizando un total de 3.262 atenciones en calle, pisos y clubs, de las cuales 1.449 han sido en entorno abierto, 1308 atenciones en pisos y 505 atenciones en clubs. La intervención en cada uno de los espacios de intervención es la siguiente:

Intervención en Medio Abierto: La Unidad Móvil recorre los diferentes espacios de prostitución los 365 días del año de lunes a domingo en horario de mañana, tarde y noche, con el fin de aproximarse al mayor número de mujeres. Las zonas habituales en las que se interviene de manera periódica y con mayor presencia en calle, se detalla a continuación:

- ❖ Centro: Jacinto Benavente, Desengaño, Montera y Fuencarral. Representa un 42,93% de presencia media
- ❖ Villaverde: Colonia Marconi y Polígono de Gato. Con un 40,09%
- ❖ Moncloa-Aravaca: Casa de Campo, Batán y Paseo del Rey Con un 10,29%.
- ❖ Vicálvaro: Polígono industrial. Con un 4,15%

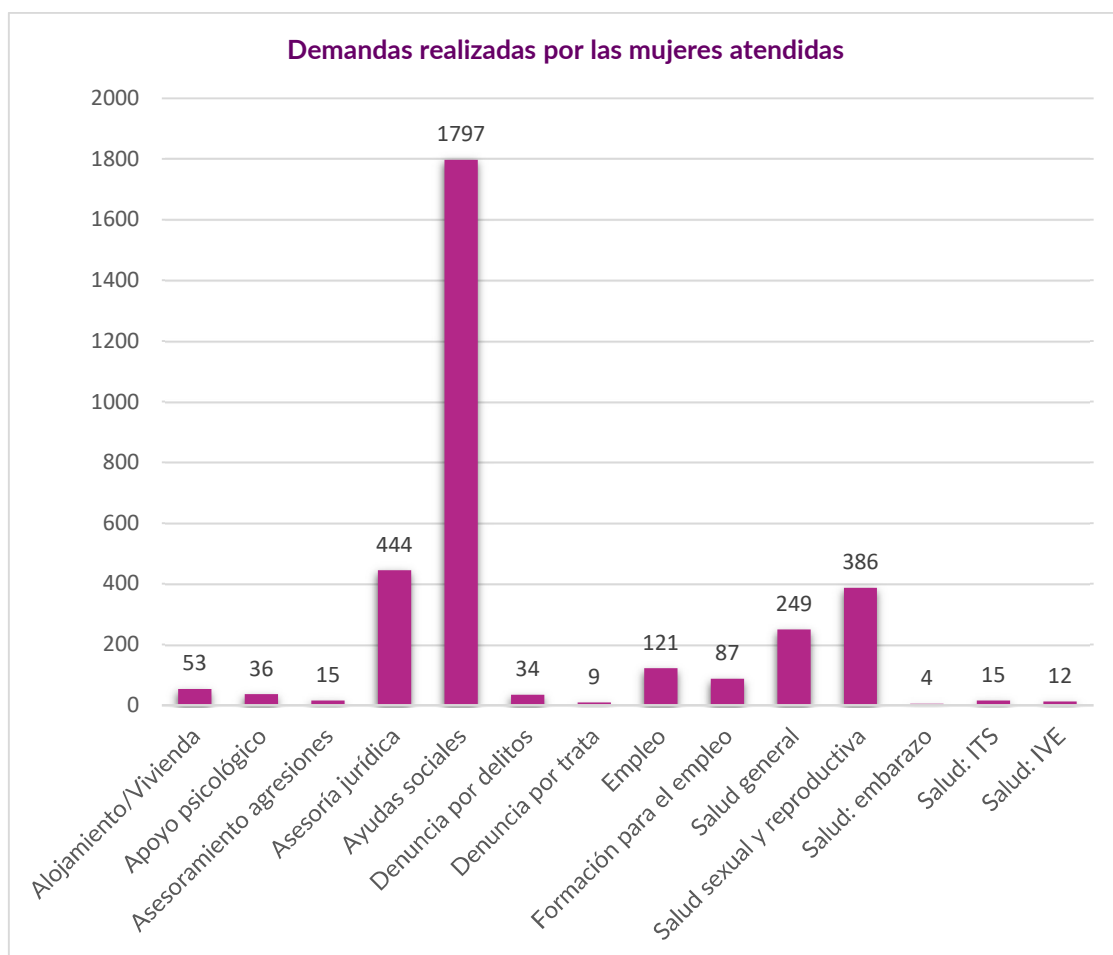
Respecto a la presencia media diaria de mujeres que se encuentran en contextos de prostitución en medio abierto en el municipio de Madrid en el año 2023 es de 97,46 mujeres frente al 89,16 mujeres de 2022; en cuanto a las atenciones en calle ha habido un total de 1449 en 2023.

Intervención en Medio Cerrado: Con respecto a este tipo de intervención, la Unidad Móvil mantiene intervención en 67 pisos con un total de 1308 atenciones, asimismo se ha accedido a un total de 6 clubs con un total de 505 atenciones 8frente a las 297 intervenciones en 2022 y 157 intervenciones en 2021), destacando la detección de bastantes indicadores de trata con fines de explotación sexual.

➤ **Áreas de intervención**

De las 3262 demandas, las principales realizadas por las mujeres han estado relacionadas en primer lugar con ayudas sociales con un total de 1797 demandas, en segundo lugar, 666 demandas de las mujeres en el ámbito de la salud y en tercer lugar 444 demandas recibidas para apoyo jurídico.

Destacar la figura de las mediadoras interculturales en el contexto de la intervención social y en el entorno de la explotación sexual y prostitución, para el fortalecimiento del vínculo con las mujeres, sobre todo, con aquellas en las cuales la barrera idiomática y cultural supone un impedimento para una buena comunicación. Durante el año 2023 las mediadoras interculturales, integrantes del equipo de Unidad Móvil han realizado un total de 1036 intervenciones directas. Las intervenciones más demandadas están relacionadas con ayudas sociales, salud, información y asesoría jurídica.



16.4.2. Centro de Atención Integral “Concepción Arenal”

Centro de Atención Integral Concepción Arenal			
Población a la que se dirige	Mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución		
Objetivo	Mejorar las condiciones psicosociales de las mujeres mediante la atención integral, el apoyo y la propuesta de las alternativas de recuperación personal, social y laboral necesarias para el desarrollo de un proyecto de vida personal al margen de la prostitución		
nº de mujeres atendidas en 2023 (total)	610	definición de personas usuarias	Mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución
nº de atenciones realizadas en 2023 (total)	11.204		
Tasa de cobertura	100%		
Presupuesto en 2023	544.132,60	% ejecutado	99,99
Recurso web	Concepción Arenal	perfiles redes sociales	@Madridigualdad
principales indicadores de procesos	incremento del n.º de empresas y entidades colaboradoras contactadas para la intermediación laboral: 82		
principales indicadores de resultados	Inserciones laborales efectivas:115 mujeres		

La atención integral se articula en tres grandes ejes:

- Acogida y diagnóstico.
- Diseño del plan individualizado de intervención.
- Organización del Proceso global por áreas de intervención.

▪ Mujeres atendidas y atenciones realizadas

Durante el año 2023 el equipo del Centro Concepción Arenal ha atendido a 610 mujeres lo que supone un incremento del 26,55 % respecto del año anterior y se han realizado 11.204 atenciones que también supone un incremento del 8,01% respecto a 2022.

Destacan las intervenciones en el área social con 3.928 atenciones, en el área laboral con 3.539 atenciones, en el área jurídica 2.427 atenciones y en el área psicológica 901 atenciones, a las que hay que añadir las realizadas en el área de salud, grupales, talleres, coordinaciones y otras actuaciones interáreas.

▪ Demandas realizadas por las mujeres nuevas

La principal demanda realizada por las mujeres al solicitar atención en el centro es el asesoramiento jurídico, que suponen un 48,17% del total de las demandas, poniendo de manifiesto la necesidad de las mujeres de un continuo acompañamiento en cuanto a información de sus derechos; en segundo lugar, las demandas relacionadas con el apoyo social que supone un 12,04% y en tercer lugar, las demandas de formación con un 6,28% relacionadas con la proyección de un futuro alejado de la prostitución, que debe necesariamente pasar por una oferta laboral precedida, en muchos de los casos, por formación especializada que facilite el acceso al mercado laboral. Al igual que en años anteriores, la atención que se sitúa como la menos

demandada es la de salud, debido a que las víctimas de trata, al encontrarse en situaciones de mera supervivencia (alojamiento, manutención, etc.), dejan en un segundo plano necesidades tan básicas como la del propio cuidado.

➤ **Área formativa y laboral**

El número total de atenciones en el área de empleo durante 2023 han sido de 3.539.

Destacar la participación de 365 mujeres en acciones de mejora de la empleabilidad. Por otro lado, 239 mujeres han participado en otras acciones de apoyo a la empleabilidad a través de píldoras formativas y búsqueda activa de empleo, logrando 115 nuevas inserciones laborales, lo que supone un incremento del 3,6% respecto a 2022. En total, a lo largo del año, se han desarrollado un total de 91 acciones formativas para la mejora de la empleabilidad, habiéndose contactado con 82 empresas y entidades colaboradoras con un incremento del 26,15% respecto al año anterior. Entre las empresas con las que se ha contactado destacan la Fundación Integra, Fundación Senara, Ferrovial Servicios S.L, Fundación Adecco, Clece, Fundación Triangle, San Martín de Porres, Eulen, Qualitas Alimentarias, Carrefour, Sisifo, S. Coop. Ma y Agencia para el Empleo, derivándose a las distintas entidades colaboradoras a un total de 166 mujeres y a 150 mujeres se les han enviado distintas ofertas de empleo.

Desde el área formativa y laboral se han realizado un total de 31 acciones de difusión y sensibilización, entre las que hay que destacar el mapeo de entidades y servicios, la participación en Mesas de Empleo de Distritos, así como acciones de formación y sensibilización.

➤ **Los itinerarios formativos del Ayuntamiento de Madrid**

Constituyen un servicio de apoyo para la inserción socio laboral de mujeres que están siendo atendidas por la Red Municipal de Atención a Víctimas de Trata con fines de explotación sexual y otros abusos derechos humanos en contextos de prostitución, siendo su objetivo impulsar el empoderamiento, mejorar la capacitación para el empleo y mejorar la empleabilidad para fomentar y facilitar su inserción laboral y, con ello, su autonomía económica a través del empleo efectivo.

Se han realizado dos Itinerarios formativos en 2023, uno de "Auxiliar de Limpieza de superficies y mobiliario en edificios y locales" y otro de "Certificado de Profesionalidad de nivel I, de actividades Auxiliares de Comercio", con una carga horaria de 480 horas por itinerario. En ellos han participado un total de 31 mujeres; todas ellas han concluido con éxito el Itinerario formativo.

➤ **Acciones de coordinación, sensibilización y visibilización.**

Las acciones de coordinación con otras entidades ascienden a un total de 2.028. Estas coordinaciones han estado en relación con expedientes de mujeres en intervención en el Centro de atención integral "Concepción Arenal". Algunas de las coordinaciones se han llevado a cabo en el marco de los protocolos de actuación entre el dispositivo municipal y otras entidades o recursos: Procedimiento de Actuación Coordinada entre la Red Municipal de Atención a Mujeres en contextos de Prostitución y/o Víctimas de Trata y Samur Social, Procedimiento de Actuación Coordinada entre los diferentes dispositivos de la Red Municipal de Atención a

Mujeres en contextos de Prostitución y/o Víctimas de Trata, Protocolo de coordinación con Proyecto Esperanza y Procedimiento de coordinación con los Centros de Madrid Salud.

16.4.3. Centro de emergencia para víctimas de trata con fines de explotación sexual y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución.

El acceso a este recurso se realiza directamente mediante llamada a la línea gratuita 900 o bien por derivación de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado u otros recursos generales o especializados

Centro de emergencia para víctimas de trata			
Población a la que se dirige	Mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución, acompañadas o no por menores a su cargo		
Objetivo	Alojamiento protegido temporal, seguro e inmediato y atención integral especializada en situaciones de emergencia.		
nº de mujeres y menores que acceden al alojamiento protegido en 2023 (total)	78	definición de personas usuarias	Mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución
nº de atenciones realizadas en 2023 (total)	27.121		
Tasa de cobertura	100%		
Nº de plazas	15		
Presupuesto en 2023	926.352,78	% ejecutado	100
Recurso web	Centro de emergencia para víctimas de trata - Ayuntamiento de Madrid	perfiles redes sociales	@Madridlgualdad
principales indicadores de procesos	N.º de mujeres y menores nuevos: 63 (53 mujeres y 10 menores)		
principales indicadores de resultados	Fin de estancia de mujeres y menores por cumplimiento de objetivos 24 (18 mujeres y 6 menores)		

▪ Atención de Línea Telefónica Emergencia 24 horas

Se han atendido un total de 302 llamadas en el teléfono 900, de las cuales 91 llamadas no eran de emergencia y 211 eran de emergencia. Algunas de estas llamadas han supuesto un inicio de coordinación con diferentes entidades para valorar cada uno de los casos.

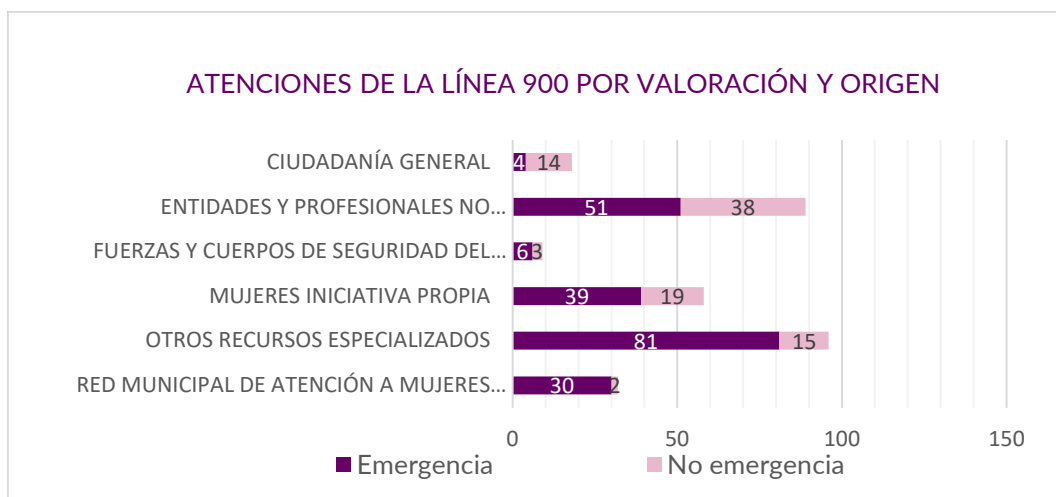


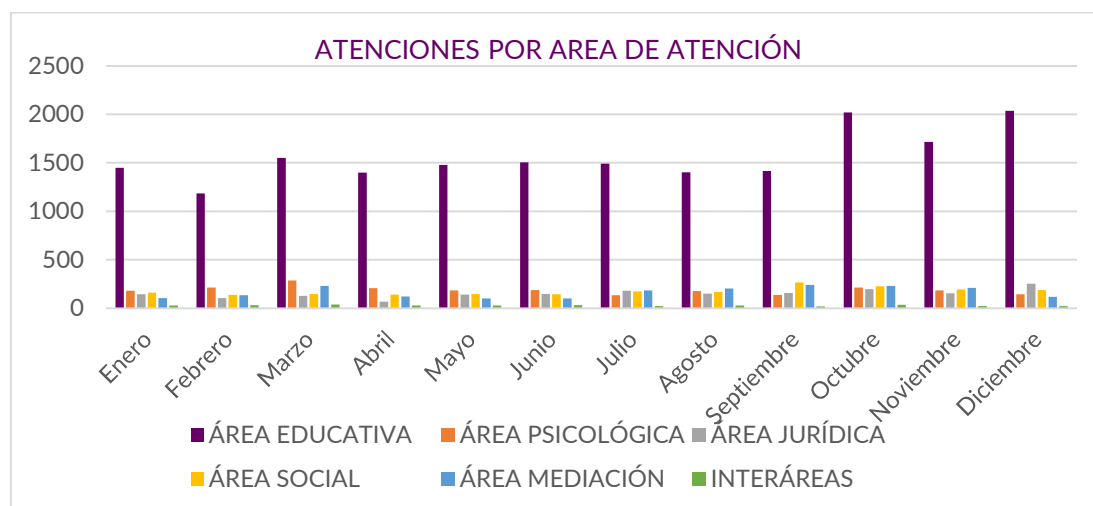
Gráfico atenciones de la línea 900 por valoración y origen

En relación con los datos desagregados por emergencia y no emergencia, vemos como las atenciones de emergencia han sido las mayoritarias en todos los sectores de origen de las llamadas, salvo en el caso de ciudadanía general, en el que la mayoría de las llamadas han sido de no emergencia. También observamos como en el caso de mujeres que llaman por iniciativa propia, el número de llamadas de emergencia supera a las de no emergencia en un 48.71%, siendo la situación de emergencia motivada por haber sufrido una agresión reciente, o una urgencia que requería atención social, jurídica y/o psicológica inmediata.

➤ Alojamientos

A lo largo del año 2023 han sido acogidas en el Centro de Emergencia un total de 78 personas en ambas fases, 65 mujeres y 13 menores a cargo. Se han realizado un total de 27.121 atenciones, de las que 18.650 son en el área educativa, 2.243 en el área psicológica, 2.089 en el área social, 1.825 en el área jurídica, 1.977 en el área de mediación y 337 actuaciones interáreas.

En relación a las coordinaciones con otros servicios se han llevado a cabo un total de 2.200, lo que ha contribuido positivamente en la generación de sinergias que coadyuvan en la atención integral y de calidad de las mujeres.



16.4.4. Alojamiento protegido

Dispone de 10 Plazas de alojamiento para mujeres víctimas de trata y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución, solas o acompañadas por hijos/as menores a cargo. Funciona en horario ininterrumpido las 24 horas del día, los 365 días del año.

Fase 1. Piso Protegido (casa pandora)

Alojamiento Protegido CASA PANDORA			
Población a la que se dirige	Mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución		
Objetivo	alojamiento protegido encargado de garantizar la protección, manutención, alojamiento, accesibilidad y seguridad de las mujeres solas o acompañadas por sus hijas/os menores a cargo, realizándose un programa de intervención social que asegure su recuperación integral.		
nº de personas alojadas en 2023 (total)	12	definición de personas usuarias	mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución
nº de atenciones realizadas en 2023 (total)	9.140		
Tasa de cobertura	100%		
Plazas disponibles en 2023	10		
Presupuesto en 2023	668.250,00 €	% ejecutado	100
Recurso web	Red Municipal Contra la Trata y la Explotación Sexual	perfiles redes sociales	@MadridIguadad
principales indicadores de procesos	N.º de mujeres y menores nuevos: 5/4		
principales indicadores de resultados	Fin de estancia de mujeres por cumplimiento de objetivos: 7		

A lo largo del año 2023, se han alojado un total de 12 personas (8 mujeres y 4 menores), habiéndose realizado un total de 9.140 atenciones, lo que supone un incremento significativo respecto al 2022 de un 39,49%, El número de atenciones realizadas por cada área son las siguientes: 7.586 en el área educativa, 1.148 en el área psicológica, 238 en el área jurídica, 75 en el área social, 91 actuaciones interáreas y 2 talleres grupales. Destacan especialmente las atenciones en el área educativa que asume el 82,99% de las atenciones totales, esto es debido a que al tratarse de un alojamiento 24 horas la convivencia permite la interacción constante ofreciendo oportunidades de intervención para la mejora educativa. La segunda área con mayor número de atenciones es el área psicológica.

En relación a las coordinaciones con otros servicios se han llevado a cabo un total de 9.140 en el año 2023.

Fase II – Piso Semiautónomo

Piso Semiautónomo			
Población a la que se dirige	Mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución		
Objetivo	Alojamiento al que se accede tras culminar la recuperación en el Alojamiento Protegido para facilitar a las mujeres su incorporación social en condiciones de autonomía plena.		
n° de personas alojadas en 2023 (total)	13	definición de personas usuarias	Mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución
n° de atenciones en 2023 (total)	3.114		
Tasa de cobertura	100%		
Plazas en 2023	8		
Presupuesto en 2023	222.640,00	% ejecutado	99,99
Recurso web		perfiles redes sociales	@MadridIgualdad
principales indicadores de procesos	N.º de mujeres y menores nuevos: 9/4		
principales indicadores de resultados	Fin de estancia de las mujeres por cumplimiento de objetivos: 5		

A lo largo del año 2023, el total de personas alojadas ha sido de 13 (9 mujeres y 4 menores). Se han realizado un total de 3.114 atenciones, que son de carácter socioeducativo, puesto que la atención psicológica y asistencia jurídica (si procede) se llevan a cabo desde el centro “Concepción Arenal”. Dado que la estancia se plantea por un periodo máximo de 6 meses, la intervención educativa se centra en realizar un plan de ahorro, potenciar la autonomía de las mujeres, acompañar la búsqueda activa de empleo y apoyar la búsqueda de alternativas habitacionales de cara a la salida definitiva.

16.4.5. Centro de Crisis 24 horas para la atención a mujeres víctimas de violencia sexual. “Pilar Estébanez”

Centro de crisis contra la violencia sexual Pilar Estébanez			
Población a la que se dirige	Mujeres víctimas de violencia sexual y población en general		
Objetivo	Atender la emergencia en casos de mujeres mayores de 16 años que hayan vivido un intento o una situación de violencia sexual recientemente y/o estén en situación de crisis motivada por la violencia sexual sufrida. Garantiza una atención inmediata e integral a corto y medio plazo que contribuya a encauzar la superación de las secuelas y facilite el acompañamiento a la mujer.		
n° de atenciones 2023 (total)	8.281	definición de personas usuarias	Mujeres víctimas de violencia sexual
n° de mujeres atendidas 2023 (total)	816		
Tasa de cobertura	100%		
Presupuesto en 2023	1.120.831,01	% ejecutado	100
Recurso web	Centro de crisis contra la violencia sexual Pilar Estébanez - Ayuntamiento de Madrid	perfiles redes sociales	@MadridIgualdad
principales indicadores de procesos	N.º Informes a petición de Juzgados: 110 y asistencia a juicios: 23		
principales indicadores de resultados	N.º de mujeres que denuncian tras su paso por el Centro: 199		

El acceso a este recurso puede realizarse directamente mediante llamada a la línea gratuita 900, mediante acceso personal directo al Centro o bien por derivación de otros recursos generales o especializados.

- **Información y orientación de la Línea 900** se ha prestado a 2.168 personas, informando sobre los derechos y recursos que asisten a la víctima de violencia sexual y sobre la naturaleza, funciones y prestaciones del Centro de Crisis, distribuyéndose según el siguiente desglose:

INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN (Línea 900)		
	N.º	%
A víctimas	1.311	60,47
A familiares/entorno	273	12,59
A profesionales	232	10,70
A recursos y entidades	333	15,36
A población en general	19	0,88
TOTAL	2.168	100,00

- **Intervenciones en crisis**

Durante 2023 se ha atendido a 1.311 mujeres sobrevivientes de violencia sexual en el Servicio de Información, orientación y asesoramiento, de las cuales, 916 mujeres han requerido exclusivamente actuaciones de información y orientación en relación con la violencia sexual, sobre sus derechos, formas de ejercerlos, servicios y funcionamiento del centro y en 395 mujeres se detectaron situaciones de emergencia y/o crisis que conllevaron, además de informar y orientar, una intervención en crisis, de acuerdo con el siguiente desglose: en 248 de los casos, dicha intervención venía motivada por haber sufrido una agresión reciente que requería de una respuesta inmediata y urgente (emergencia), y en 147 de ellos existía una situación de crisis emocional, psicológica, social, o legal que requería atención social, jurídica y/o psicológica inmediata pero no conllevaba una emergencia en tanto en cuanto no fue preciso activar el acompañamiento para la intervención sanitaria, médico-forense y/o policial inmediatas que puede requerir la agresión reciente.

➤ **Atención integral prestada en el centro**

Dirigida a la recuperación de las mujeres sobrevivientes de violencia sexual que no se encuentran en crisis aguda. En este Programa se lleva a cabo una intervención integral de carácter Social, Psicológica y Jurídica, cuyo objetivo es intervenir a medio plazo para la recuperación de las secuelas de la violencia sexual que permita que la mujer vuelva a un estado de funcionamiento similar al anterior a la violencia sexual sufrida, reduciendo y/o minimizando la sintomatología a largo plazo. En el año 2023 se ha iniciado intervención integral con 334 mujeres, de las cuales un total de 283 mujeres han sido atendidas previamente en intervención en crisis, y han continuado recibiendo atención integral, y 51 son usuarias con quienes se ha iniciado la intervención en el Programa de Atención integral, sin que hayan requerido con carácter previo recibir atención inmediata; ello por cuanto habían sufrido violencia sexual y no presentaban ninguna emergencia ni situación urgente que requiriera actuaciones de carácter inmediato.

Además, han seguido recibiendo atención 371 mujeres, con quienes se comenzó la intervención en años anteriores.

En total el número de mujeres atendidas con expedientes activos en este Programa durante 2023 ha sido de 705.

➤ **Acompañamientos**

En el año 2023 se han realizado 265 acompañamientos presenciales a otros servicios o dependencias, de acuerdo con el detalle que se expone a continuación:

ACOMPAÑAMIENTOS	N.º	%
▪ UFAM	108	40,75
▪ Hospital/Centro sanitario	105	39,62
▪ Juzgado	52	19,62
TOTAL	265	100,00

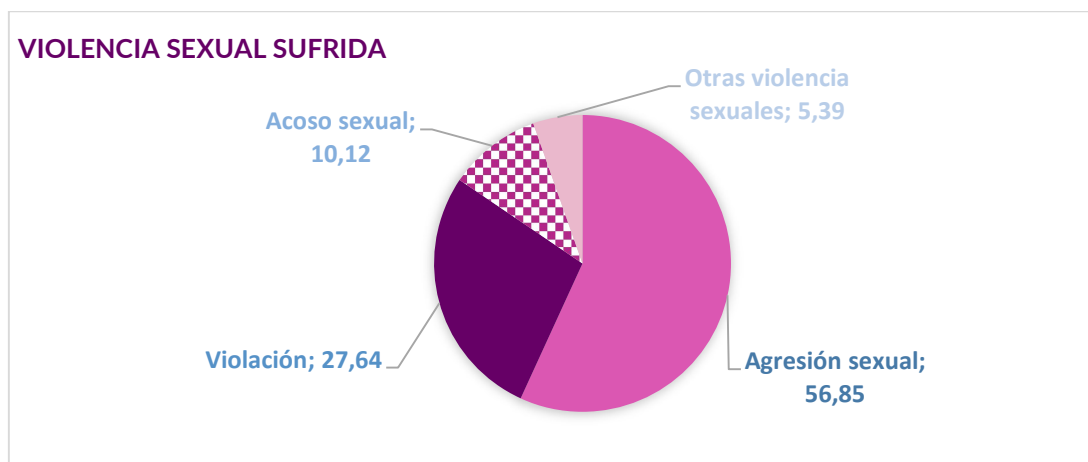
El detalle de estos acompañamientos es el siguiente: se han realizado con 108 mujeres a la UFAM para interposición de denuncia; 105 a hospitales y centros sanitarios (95 de ellos con activación del Código VISEM); y 52 al Juzgado para acompañar en diligencias judiciales para declaración, práctica de rueda de reconocimiento y comparecencias para la adopción de medidas de protección.

Cabe señalar que los acompañamientos presenciales han ido aumentando significativamente en los sucesivos años, siendo 38, en 2020, 158, en 2021, 200 el pasado año 2022 y 265 en 2023.

➤ **La tipología de la violencia sexual sufrida**

Tras la reforma operada por la Ley Orgánica 10/2022 del Código Penal, se elimina la distinción entre abuso y agresión, el abuso y la agresión con penetración constituyen un delito de violación, por lo que, con la tipificación vigente, nos encontraríamos con un 56,85% de mujeres que han sufrido agresiones sexuales y un 27,64% de mujeres que han sufrido violaciones. Hay que señalar que en 55 casos (12,36%) la violencia sexual se

ha cometido mediante sumisión química. El acoso sexual solo representa un 5,39 % de los casos,



En cuanto a la relación con el agresor, en un 61,12% de los casos, el agresor es una persona del círculo familiar o del entorno cercano de la víctima, seguida en porcentaje por una agresión sufrida por conocido reciente con un 20% y desconocido con un 18,88% como se aprecia en la siguiente tabla:

RELACIÓN CON EL AGRESOR		
	N.º	%
Conocido/Entorno cercano/Familia	272	61,12
Conocido reciente	89	20,00
Desconocido	84	18,88

Las Intervenciones realizadas en los Programas de Atención Inmediata y Atención Integral a corto y medio plazo, tanto con las mujeres como con familiares a lo largo del año han sido 8.281 intervenciones, que se desglosan en las siguientes áreas de intervención:

Coordinaciones: Se han realizado 1763 coordinaciones con diferentes servicios y recursos con el fin de realizar un trabajo en red y coordinar las actuaciones a llevar a cabo desde cada ámbito general o especializado de intervención.

16.4.6. Centro de Atención Integral a Mujeres contra la Violencia Sexual de la ciudad de Madrid y Atención a Familiares. “Benita Pastrana”

Centro de Atención Integral a Mujeres contra la Violencia Sexual de la ciudad de Madrid y Atención a Familiares. “BENITA PASTRANA”			
Población a la que se dirige	Mujeres víctimas de violencia sexual y atención a familiares		
Objetivo	Garantizar la atención integral y especializada a mujeres víctimas de violencia sexual pasada o no reciente, así como a sus familiares y/o personas de apoyo, del municipio de Madrid. La intervención multidisciplinar se realiza a medio y largo plazo, desde un enfoque de género, derechos humanos e interseccional.		
nº de atenciones en 2023 (total)	1828	definición de personas usuarias	Mujeres víctimas de violencia sexual
nº de mujeres atendidas en 2023 (total)	264		
Tasa de cobertura	100%		
Presupuesto en 2023	449.578,44	% ejecutado	99,99
Recurso web	Centro de atención integral contra la violencia sexual Benita Pastrana - Ayuntamiento de Madrid	perfiles redes sociales	@MadridIgualdad
principales indicadores de procesos	N.º de horas de sensibilización y prevención de la violencia sexual: 206,5 horas		
principales indicadores de resultados	Grado de satisfacción de las usuarias: Muy alto del 4.5 sobre 5		

Tabla intervención por áreas profesionales					
	1ª ATENCIÓN	ATENCIÓN INDIVIDUAL	ACOMPañAMIENTO	ATENCIÓN FAMILIARES	TOTAL ÁREAS
SOCIAL	445	1756	83	73	2347
JURÍDICA	378	1980	186	107	2650
PSICOLÓGICA	401	2802	25	56	3284
TOTAL	1224	6538	294	236	8281

El Centro Municipal de Atención Integral contra la Violencia Sexual Benita Pastrana, inicia su actividad el 2 de enero de 2023, constituye el primer recurso especializado de carácter ambulatorio en el Municipio de Madrid, destinado a la atención especializada e integral, a medio y largo plazo, de mujeres sobrevivientes de violencia sexual pasada y a sus familiares y personas del entorno cercano, orientado al empoderamiento y a la superación de las secuelas que la violencia sexual haya podido producir en sus vidas. Este recurso refuerza y apoya la intervención que se realiza desde el *Centro de Crisis contra la Violencia Sexual Pilar Estébanez*.

El acceso a este recurso puede realizarse por derivación del Centro de Crisis “Pilar Estébanez”, directamente mediante llamada telefónica, o bien por derivación de otros recursos generales o especializados.

➤ **Información, orientación y Asesoramiento**

Se han recibido un total de 267 consultas de las cuales el 43,07% corresponde a profesionales que han solicitado información, orientación y asesoramiento, en relación con las características, funciones y servicios ofrecidos desde el *Centro de Atención Integral contra la violencia sexual Benita Pastrana*, así como sobre los derechos y recursos que asisten a las víctimas de violencia sexual, de acuerdo con el siguiente desglose:

SERVICIO DE INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO		
	N.º	%
▪ A mujer víctima	111	41,57%
▪ A familiares / Entorno	39	14,61%
▪ A profesionales	115	43,07%
▪ A población general	2	0,75%
TOTAL	267	100%

➤ **Atención Integral**

A lo largo de este año, se han abierto 264 expedientes a mujeres víctimas de violencia sexual. Estas atenciones se han realizado de forma presencial, tratándose de usuarias con quienes se ha iniciado la intervención en el Programa de Atención integral, sin que hayan requerido con carácter previo recibir atención inmediata; ello por cuanto había sufrido violencia sexual en el pasado y no presentaban ninguna emergencia ni situación urgente que requiriera actuaciones de carácter inmediato.

En cuanto al **tipo de violencia sexual sufrida** por las mujeres que han sido atendidas hasta el momento en el centro, cabe señalar que la violencia sexual sufrida en la infancia sigue siendo uno de los motivos por los que se solicita la atención integral y especializada en la edad adulta y que representa el 75% de las mujeres atendidas. Y, por último, como dato significativo relativo a las agresiones sexuales sufridas por las mujeres atendidas, hay que señalar que, en la mayor parte de los casos, la violencia sexual ha sido ejercida por personas del entorno más próximo y de confianza, como los familiares (tío, hermano/s, abuelo, padre o pareja de la madre) o amigos/conocidos del entorno. Y en los últimos meses comienza a destacar la violencia sexual ejercida por personas desconocidas para la mujer.

➤ **Intervenciones por Áreas**

Las Intervenciones realizadas tanto con las mujeres como con familiares a lo largo del año han sido 1828, según el siguiente desglose:

TIPOS DE INTERVENCIÓN POR ÁREAS PROFESIONALES		
	N.º	porcentaje
▪ Área SOCIAL	436	23,85 %
▪ Área PSICOLÓGICA	1273	69,63 %
▪ Área JURÍDICA	119	6,50 %
TOTAL	1.828	100 %

➤ **Coordinación con otros recursos y servicios**

Para realizar una atención de calidad, es necesario el trabajo en red con los diferentes agentes sociales y recursos que permitan el abordaje integral de las necesidades de la mujer, potenciando y garantizando la coordinación de las actuaciones a realizar en el acompañamiento a la mujer en su proceso de recuperación. Es por ello que en 2023 se han realizado 249 coordinaciones con diferentes servicios y recursos con el fin de realizar un trabajo en red y coordinar las actuaciones a llevar a cabo desde cada ámbito general o especializado de intervención.

➤ **Prevención y sensibilización**

Las actuaciones dirigidas a la sensibilización y prevención de la violencia sexual que se llevan a cabo desde el *Centro de Atención Integral "Benita Pastrana"* están encaminadas a luchar contra la violencia sexual desde un enfoque que trate de atajar el problema. Dichas actuaciones se enmarcan en las acciones de prevención y sensibilización ante la violencia sexual, dirigidas a la población general (prevención primaria) a través de la instalación de los puntos informativos en violencia sexual en los grandes festivales, fiestas municipales, de barrio, y eventos donde se congrega una gran afluencia de ciudadanía.

16.5. LOGRAR LA AUTONOMÍA SOCIOECONÓMICA Y SOCIOLABORAL DE LAS VÍCTIMAS.

16.5.1. Taller de formación para la inserción sociolaboral de víctimas de trata y/o explotación sexual en la ciudad de Madrid

A través de una subvención nominativa, la Asociación APRAMP desarrolla este proyecto que tiene como objetivo fortalecer las capacidades de las mujeres víctimas de violencia de género, (trata y/o explotación sexual), en el acceso al empleo, facilitando su desarrollo profesional y autonomía económica, removiendo las barreras derivadas de su posición en el mercado laboral. Se realizan 2 ediciones formativas, con 12 mujeres en cada una de ellas, beneficiándose un total de 24 mujeres a lo largo del 2023.

16.5.2. Convenio de colaboración con programas de formación y empleo de la Agencia para el Empleo del Ayuntamiento de Madrid:

En el marco de este Convenio, durante el ejercicio 2023 se ha trabajado con un total de 927 mujeres, de las cuales, 281 mujeres nuevas se han incorporado a lo largo del 2023, 47 proceden de la Red de Atención a Otras Violencias (Red Municipal de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia Sexual, Trata y Explotación Sexual) y 234 proceden de la Red de atención integral a mujeres víctimas de violencia de género de pareja o expareja.

Los resultados obtenidos durante el ejercicio 2023 han sido los siguientes:

- Del total de mujeres participantes en el Convenio en el año 2023, 146 han tenido al menos un contrato, lo que representa el 52%, siendo el tramo de edad que más contrataciones ha tenido se sitúa entre los 30-39 años con un total de 46 contrataciones (31,5%), seguido de mujeres con edad superior a los 44 años con un total de 41 contratos (28,1%). El número total de contratos formalizados en 2023 ha sido 321, de los que el 45% son indefinidos y el 55% temporales.
- Del total de las 927 mujeres participantes en el Convenio en el año 2021/2023, el resultado es el siguiente:
 - 612 mujeres, han tenido al menos un contrato, lo que representa el 66%, siendo el tramo de edad que más contrataciones ha tenido el de edad superior a 44 años con un total de 203 contrataciones (33,2%), seguido de mujeres con edades comprendidas entre los 30-39 años con un total de 202 contratos (33, %). El número total de contratos formalizados en 2021-2023 ha sido 2.321, de los que el 32% son indefinidos y el 58% son temporales.
 - Respecto a las actividades económicas con más contrataciones, si bien se detallan en el anexo, destacan los servicios de comidas y bebidas seguido de servicios a edificios y actividades de jardinería.

16.6. ASEGURAR LA REPARACIÓN DE LAS VÍCTIMAS Y DE SUS FAMILIAS.

A través de este objetivo se pretende garantizar la reparación a las familias de las víctimas y a las sobrevivientes en sus tres dimensiones: reparación emocional, material y reparación simbólica, en especial en casos de asesinato machista.

Reparación emocional y material a través de la figura del Comité de Crisis, que se convoca cada vez que se produce un asesinato machista en el municipio de Madrid con el nombre de la víctima asesinada en cada ocasión. En 2023 se han constituido 4 Comités de Crisis, al haberse producido 4 feminicidios en la ciudad de Madrid. En uno de los casos, se produjo también violencia vicaria de carácter mortal sobre una niña.

Se han realizado 58 publicaciones de condena en la web municipal y en redes sociales del Ayuntamiento de Madrid en señal de solidaridad con las 58 mujeres víctimas mortales de violencia de género y 2 menores víctimas mortales de violencia vicaria en 2023 y sus familias.

Reparación Simbólica:

En el ámbito de la reparación simbólica, y como actuaciones de reconocimiento social y en memoria de mujeres víctimas de violencia de género, se potenció una línea de memoria vinculada a las víctimas de violencia machista, destacando en este sentido durante el ejercicio 2023 las siguientes actuaciones:

- La celebración del *acto homenaje a las víctimas y supervivientes de la violencia de género el 25 de noviembre*, Día Internacional de la eliminación de la violencia contra la mujer, al que asistieron el Alcalde, la Vicealcaldesa, el Delegado del Área de Políticas Sociales, Familias e Igualdad y los representantes de todos los grupos políticos de la Corporación municipal, así como del Consejo de las Mujeres. Se proyectó un video que tuvo como protagonistas mujeres jóvenes víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja/expareja. Asimismo, se contó con el testimonio de un amigo y una amiga de una mujer superviviente. El acto finalizó con la interpretación musical del tema “Títere o esclava” por su autora y compositora D^a. Marisa Valle Roso y el pianista D. Mario Fierro.
- El 25 de noviembre, con ocasión del *Día Internacional de la eliminación de la violencia contra la mujer*, se procedió a iluminar la fachada del Palacio y de la fuente de Cibeles de color morado.
- Mientras que, con ocasión del 30 de julio, *Día mundial contra la trata de personas*, se procedió a iluminar la fachada del Palacio y de la fuente de Cibeles de color azul.

Para asegurar el empoderamiento y la reparación de las víctimas de trata y/o explotación sexual a finales del mes de febrero se entregaron los diplomas a las 26 mujeres que finalizaron los itinerarios formativos a 31 de diciembre de 2022. El acto tuvo lugar en Casa de Fieras, de Retiro.

16.7. GARANTIZAR LA COORDINACIÓN DE LOS RECURSOS MUNICIPALES, AUTONÓMICOS Y NACIONALES

Para llevar a cabo este objetivo, desde la Dirección General se ha trabajado durante el ejercicio 2023 en la elaboración de protocolos de colaboración y coordinación con entidades públicas y privadas, destacando los siguientes:

- **En el ámbito de prostitución y trata**, destacar las siguientes actuaciones:
 - En el marco del Proyecto Transversal del Proyecto “[MADRID CIUDAD SEGURA PARA MUJERES Y NIÑAS](#)”, se ha participado activamente a través del grupo motor, tanto en el diseño como en la implementación del Plan de Acción; plan de trabajo de 2023, reuniones de seguimiento de dicho Plan, así como en su evaluación.
 - Participación en el grupo de trabajo integrado por la Dirección General de Igualdad y Contra la Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid, la Dirección General de Igualdad de la Comunidad de Madrid, la Oficina de Atención a Víctimas de Delitos y el Colegio de la Abogacía de Madrid al objeto de mejorar y consolidar la colaboración interinstitucional, impulsar la actuación

coordinada en la implementación de las políticas públicas contra las violencia de género en todas sus manifestaciones y garantizar la optimización de los recursos públicos y la prestación de una atención y protección integral de calidad a las víctimas.

➤ **En el ámbito de la violencia sexual**

Participación en la reunión convocada por la Secretaría de la Comisión de Derechos de la Mujer e Igualdad de Género del Parlamento Europeo el 21 de febrero celebrada en la Oficina del Parlamento Europeo de Madrid con motivo de la visita de autoridades y expertos en la materia en España en el desarrollo de políticas de igualdad y, en concreto, en relación a la denominada “ley del sólo sí es sí”.

Con la Dirección General de Salud Pública de la Comunidad de Madrid se ha mantenido coordinación y colaboración en el marco del Protocolo de Atención Sanitaria Urgente a mujeres víctimas de violencia sexual (PROTOCOLO CÓDIGO VISEM), de ámbito autonómico, Se ha trabajado en la última modificación de dicho Protocolo de fecha octubre de 2023 y participado en la reunión de Referentes de hospitales VISEM que tuvo lugar el día 22 de noviembre. En el marco de esta reunión se procedió a ofrecer una sesión formativa/informativa para dar a conocer el trabajo y la intervención integral realizada desde el Centro de Crisis 24h “Pilar Estébanez” del Ayuntamiento de Madrid.

La Dirección General de Igualdad y Contra la Violencia de Género ha aportado mensualmente a la Comisión de Seguimiento del Protocolo VISEM de la Comunidad de Madrid los datos recogidos desde el Centro de Crisis Municipal “Pilar Estébanez” relativos a las actuaciones realizadas y a la acción coordinada en el marco de dicho Protocolo.

Así mismo, **se ha participado en la evaluación de la implantación del Código VISEM** que contempla distintas fases. En este sentido se ha considerado relevante contar en dicha evaluación con el Centro de Crisis 24 horas “Pilar Estébanez” como lugar clave para profundizar sobre múltiples aspectos relacionados con el Protocolo VISEM y su implementación. Dicha aportación a la evaluación, en primera fase, se realizó en el mes de octubre.

En el mes de noviembre, la Unidad de Atención a Otras Violencias y el Centro de Crisis participamos en la **Jornada organizada por Comunidad de Madrid en torno al Protocolo VISEM y los recursos de atención a mujeres víctimas de violencia sexual** que se celebró en la Casa Encendida el día 21 de noviembre.

➤ **En el ámbito de la violencia de género en pareja/expareja, destacar las siguientes actuaciones de soporte logístico y estratégico para la consecución de los objetivos de atención:**

- **Protocolo de seguimiento de agresiones graves:** desde 2015, el Ayuntamiento de Madrid y la Comunidad de Madrid mantienen un protocolo de coordinación a través de sus respectivas Direcciones Generales de Igualdad para el seguimiento de casos de agresiones graves,

entendiendo como tales aquellas que han requerido hospitalización y/o intervención quirúrgica o que han generado especial alarma social por la tipología de la agresión. En 2023, en la ciudad de Madrid se han detectado 11 casos en esta situación, coordinando el acercamiento proactivo a las víctimas por parte de los recursos de la Red Municipal y coordinando con la Comunidad de Madrid las intervenciones desarrolladas.

- **Protocolo de seguimiento de notificaciones de VIOGEN.**- A partir de este año se comienza a acceder al sistema VIOGEN como unidad responsable de los servicios asistenciales para víctimas de violencia de género de pareja/expareja en la Ciudad de Madrid. Desde el mes de diciembre, comienzan a recibirse notificaciones de VIOGEN, desarrollándose un procedimiento interno para favorecer el acercamiento proactivo a las víctimas de las que se reciban notificaciones con nivel medio, alto o extremo de riesgo, víctimas persistentes, con agresores resistentes o con un perfil de especial vulnerabilidad, independientemente, en estos casos, del nivel de riesgo observado policialmente.
- Colaboración con la Brigada de Extranjería a fin de obtener cita para la *regularización de la situación de extranjería de las mujeres víctimas de violencia de género en todas sus manifestaciones*. Durante 2023 se ha incrementado en un 90,9% el número de peticiones de cita a la Brigada de Extranjería, gestionándose 588 solicitudes, de las cuales 426 corresponden a peticiones realizadas por la red de atención a víctimas de violencia de género en pareja/expareja y 162 a otras formas de violencia de género.
- **Solicitudes de acreditación de título habilitante y acreditación estatal:** Se han tramitado con la Dirección General de Igualdad de la Comunidad de Madrid, un total de 1.102 solicitudes de Título Habilitante y Acreditación Estatal de la condición de víctima de violencia de género a nombre de 744 mujeres. De 2022 a 2023, se ha producido un incremento del 63,02% de solicitudes.
- Participación en el Programa Transversal “Feminización de la Pobreza” impulsado por la Dirección General de Igualdad y Contra la Violencia de Género

➤ **Asimismo, se han desarrollado las siguientes actuaciones para la mejora de la coordinación y el trabajo en red con otros recursos municipales y asociativos, en las que han participado las distintas Redes de atención a mujeres víctimas de Violencia de género, en todas sus manifestaciones:**

- Participación continuada como miembros estables en la Comisión de Coordinación y Seguimiento de la prestación de Alojamiento Alternativo del Área de Gobierno de Políticas sociales, Familia e Igualdad. Participación en las reuniones celebradas a lo largo del año de dicha Comisión que se reúne cada 15 días.
- Apoyo al Departamento de Samur Social en la revisión de su protocolo interno de detección precoz de casos de violencia de género en pareja/expareja y en el caso de violencia sexual.



- Creación y participación en la Mesa de Casos Violencia de Género (en todas sus manifestaciones)-Adicciones.
- Participación en la Mesa de Juventud.
- Encuentros para la implementación del protocolo de coordinación Violencia de Género-Espacios de Igualdad.
- Reunión con Proyecto Esperanza

El perfil sociodemográfico de las mujeres atendidas, en las distintas Redes de atención a mujeres víctimas de violencia de género, en cualquiera de sus manifestaciones, se desarrolla en el anexo adjunto.

Anexo: BLOQUE XVI: PREVENCIÓN Y ATENCIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA DE GÉNERO

16.8. ANEXO BLOQUE XVI

RED MUNICIPAL CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO EN PAREJA/EXPAREJA



16.8.1. S.A.V.G. 24 HORAS.

El SAVG 24 horas, es el servicio especializado en la atención mujeres víctimas de violencia de género por parte de su pareja o expareja en situaciones de urgencia, constituyéndose en la principal puerta de entrada a la Red Municipal. Presta atención social, psicológica, jurídica y socioeducativa de carácter gratuito y sin cita necesidad de cita previa, todos los días del año, las 24 horas del día. El acceso puede producirse por iniciativa de la mujer o por derivación de otros recursos.

Dispone de un teléfono de información gratuito, el 900222100; una línea telefónica dependiente de la Comisaria de Atención y Protección a la Mujer, Menor y Mayor (CAPMMM) de Policía Municipal, para agilizar la intervención policial en caso de ser necesaria, aunque las mujeres pueden directamente, sin necesidad de cita ni contacto telefónico previo.

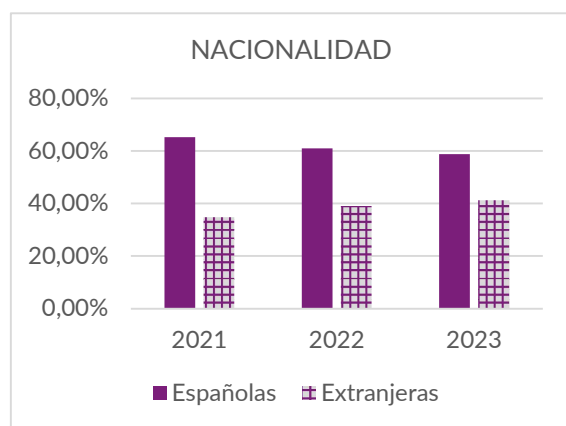
Paralelamente a la intervención individualizada, el servicio desarrolla una intervención grupal para mujeres en fase inicial de toma de decisiones - "Taller informativo psicosocioeducativo" y "Taller Jurídico-social"-. Asimismo, se llevan a cabo intervenciones grupales de prevención secundaria y detección precoz junto a otros Servicios Sociales de carácter generalista y/o especializado.

➤ **Perfil sociodemográfico mujeres atendidas**

El perfil sociodemográfico se obtiene de los casos atendidos por primera vez en el año 2023 para obtener la evolución anual del perfil de la demanda; solamente la nacionalidad y situación administrativa se analiza también en relación a los casos que son reingresos.

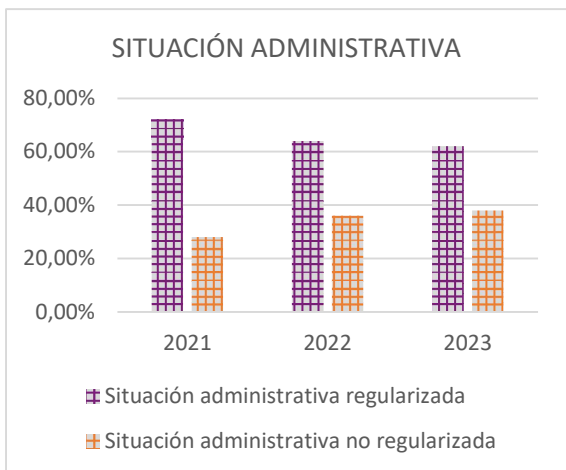
Nacionalidad y situación administrativa

En el 2023 se han atendido mujeres de 62 nacionalidades, siendo el 58,78% mujeres de nacionalidad española y el 41,22% mujeres de otras nacionalidades. Se mantiene, por tanto, la tendencia observada desde 2021, de descenso del porcentaje de mujeres españolas atendidas.



Respecto a las mujeres extranjeras, Perú es el país mayoritario de procedencia de las mujeres migradas, (20,31% del total de las mujeres extranjeras). El segundo país de procedencia corresponde a Colombia (13,68% del total de las mujeres migradas,) le sigue Honduras (8,03%), Rumanía (5,68%), Ecuador (3,59%) y Marruecos (2,62%).

En cuanto a su situación administrativa, un 38% de las mujeres extranjeras no cuentan con autorización de residencia, siendo el país de origen con mayor porcentaje de mujeres que se encuentran en situación no regularizada es Perú (33% del total de peruanas), seguido de Colombia (21%), Honduras (10%) y Paraguay (8%). Continúa a si la tendencia al aumento de atención a mujeres con situación administrativa irregular.



Edad

La media de edad de las mujeres atendidas por primera vez en el SAVG es de 38 años, siendo la más joven de 17 años y la de mayor edad de 87 años. Se ha atendido a 69 mujeres mayores de 60 años, el 5% del total de mujeres atendidas por primera vez.

Nivel de estudios y situación laboral

El nivel de estudios mayoritario es el universitario. A nivel laboral, más de la mitad de las mujeres se encuentran

trabajando en el momento de acceso a SAV24Horas, un tercio desempleadas, y un 12% no forman parte de la población activa (incapacidad laboral, jubiladas, estudiantes, etc.).

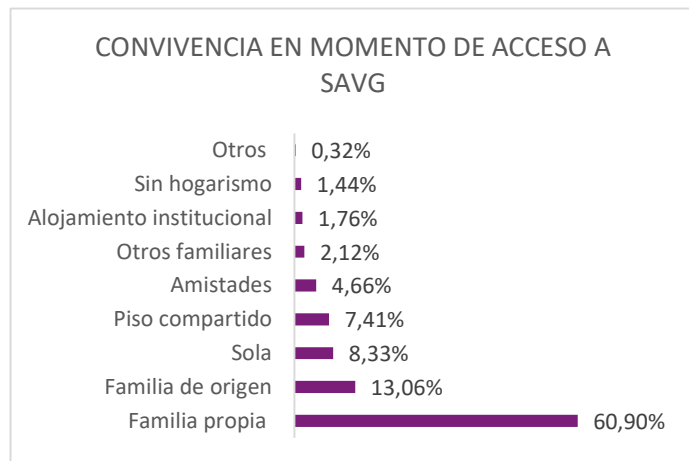
Tanto a nivel laboral como educativo, se mantiene la tendencia de los dos últimos años.

Distrito de procedencia

El principal distrito de procedencia en 2023 Carabanchel, seguido de Puente de Vallecas y Villaverde, mientras que el distrito con menor número de mujeres que contactaron por primera vez con el SAVG24h fue Barajas.

Convivencia en momento de acceso al SAVG 24h

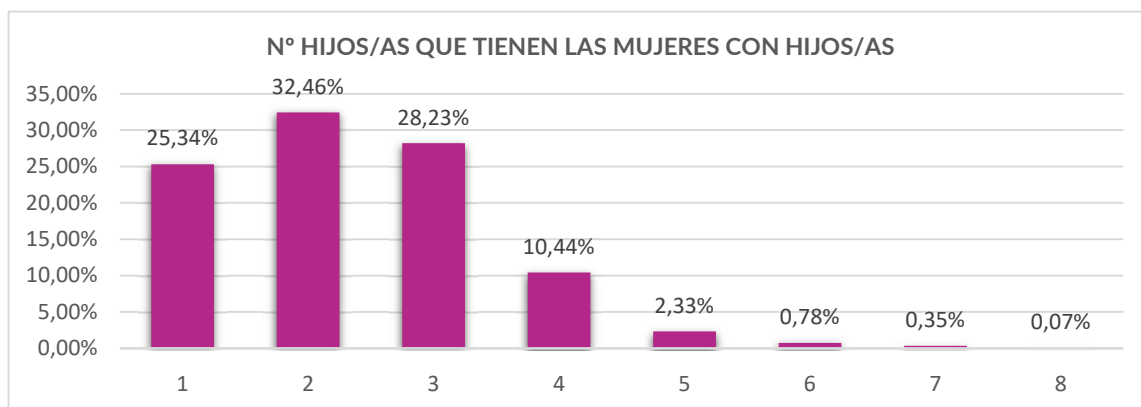
La convivencia más habitual en el momento de acceso al SAVG24h es con la propia familia. No obstante, destaca el hecho de que un 19,84% convive con su red de apoyo social (familia de origen, amistades y otros familiares).



En el extremo contrario, destaca el 1,76% de mujeres que residen en alojamientos institucionales y los casos en situación de calle. En "otros" se recogen casos que residen en vivienda de sus empleadores al trabajar como interna.

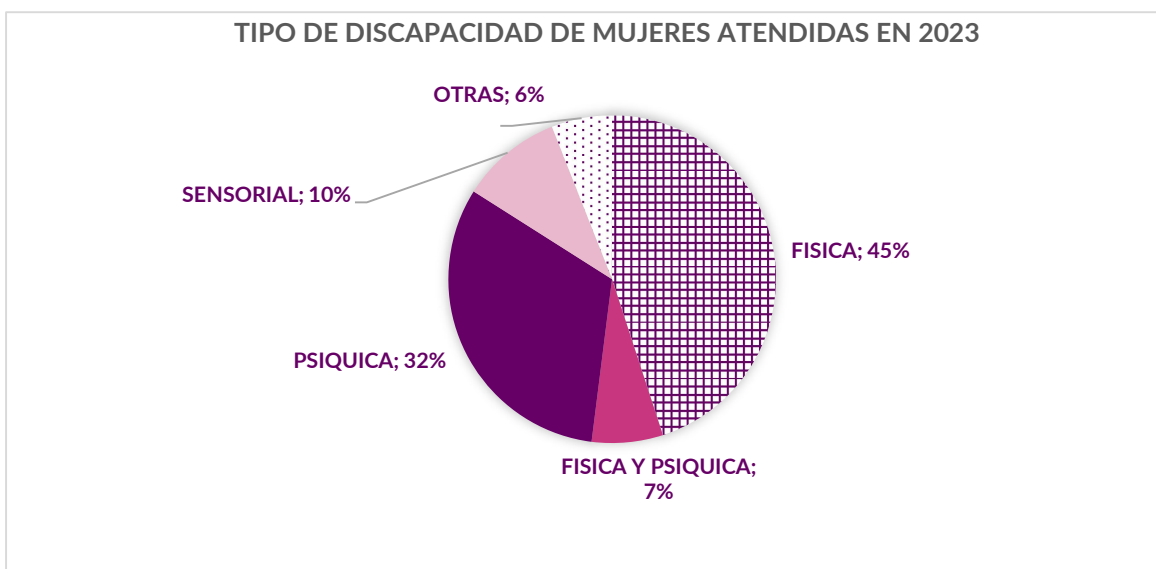
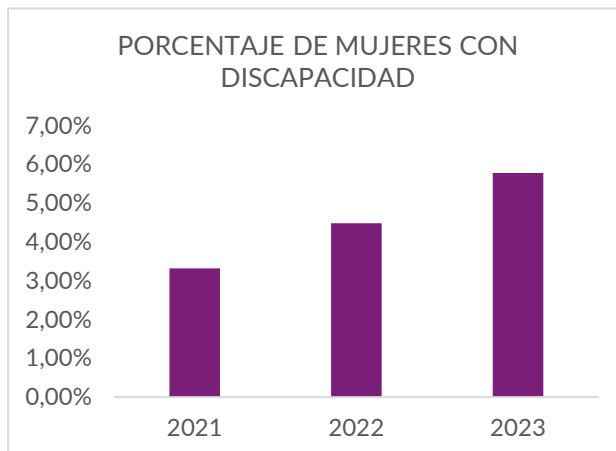
Existencia de hijas/os.

Aproximadamente tres cuartas partes de las mujeres que acceden al SAVG24h son madres, siendo mayoría las que cuentan con 2 ó 3 hijos. Por otro lado, el 3,74% de las mujeres que acuden al S.A.V.G. se encuentran en estado de gestación, al tiempo que un 4,30% cree poder estarlo.



Interseccionalidad

Mujeres con discapacidad: Un 5,78% de las mujeres atendidas en el SAVG24h por primera vez en 2023 presentan algún tipo de discapacidad reconocida. Si se analiza el acceso al servicio de mujeres con discapacidad, la tendencia es creciente, aun siendo todavía poco representativa de la prevalencia de la violencia de género en las mujeres con discapacidad, por lo que es necesario seguir implementando medidas que faciliten su acceso.



Mujeres de etnia gitana: Tras un acusado descenso en 2020, desde 2021 viene incrementándose el número de mujeres de etnia gitana que acuden al SAVG24h, pasando de 7 mujeres en 2021, a 28 mujeres en 2022 y a 52 este año.

Aspectos de la situación de violencia de género

Situación Judicial

El porcentaje de mujeres que acude al SAVG24h tras formular denuncia es del 42%, frente al 17% del año 2022. Si embargo, se mantiene el porcentaje del 18,6% de mujeres que disponían de parte de lesiones en 2022. Este dato requeriría de un análisis en profundidad de sus consecuencias, puesto que es necesario que la mujer haya sido informada previamente desde un servicio especializado antes de interponer denuncia, entendiendo ésta, al igual que la Solicitud de Orden de Protección, como parte del

proceso toma de decisiones, habiendo para ello trabajado la identificación de la violencia, así como el riesgo derivado de la misma, esto influye directamente en el posterior proceso judicial, en la resolución del mismo y por tanto en la situación de riesgo protección de la mujer, así como de sus hijos/as, en su caso

En cuanto al lugar de interposición de denuncia, ésta se presenta mayoritariamente en Comisaría de Policía Nacional.

Vínculo con el agresor y situación de convivencia con éste

En el ejercicio 2023 el porcentaje de mujeres que acuden al SAVG24h por violencia por parte de su expareja supera al de casos en que se mantiene la relación de pareja. En un 59,28% el agresor es expareja de su víctima, frente al 40,71% que continúan siendo pareja. Se mantiene así la tendencia respecto a años anteriores, de mayoría de casos relacionados con expareja.

Destaca el hecho de que en un 7,29% de casos la mujer continúa conviviendo con su agresor, pese a que son expareja, lo que supone un incremento importante del riesgo de agresión. Este porcentaje, además, se incrementa respecto al año anterior y en numerosos casos viene condicionado por una situación de precariedad económica y de vivienda que dificulta a la mujer la ruptura de la convivencia.

16.8.2. -Alojamiento protegido.

La Red Municipal de Atención a Víctimas de Violencia de Género en pareja y expareja dispone para las mujeres, sus hijas e hijos menores y otras personas dependientes de ellas que lo requieran, de una red de plazas de alojamiento protegido alternativo a su domicilio, que consta de:

- 1 Zona de Estancia Temporal, con un total de 15 plazas
- 4 Centros de Emergencia, con un total de 76 plazas
- 1 Centro de Estancia Media, con un total de 5 plazas
- 7 viviendas semiautónomas, con un total de 26 plazas, 6 de ellas destinadas a mujeres mayores de 60 años.

A partir del mes de marzo de 2023, se pone en funcionamiento un proyecto piloto de Centro de Estancias Medias con 5 plazas, integrado en uno de los Centros de Emergencia. Sin embargo, por necesidades de alojamiento de emergencia, dichas plazas han sido mayoritariamente ocupadas por casos de emergencia. Por este motivo, el análisis del perfil sociodemográfico se ha realizado conjuntamente de estas plazas y las de Centro de Emergencia.

La Zona de Estancia temporal garantiza el acceso inmediato al alojamiento protegido tras valoración de la situación de crisis y/o urgencia en SAVG24h. La duración de la estancia en estas plazas está prevista por un máximo de 72 horas, con el objetivo de realizar una contención y estabilización inicial en la situación de crisis y poder realizar una valoración multidisciplinar intensiva de la situación de la mujer y sus hijos/as, Si tras esta valoración, se considera necesaria la continuidad del alojamiento protegido y la mujer se muestra de acuerdo, se activa el alojamiento en Centro de Emergencia/Centro de Estancias Medias.

La estancia en los Centros de Emergencia, establecida por Ley 5/2005 de la Comunidad de Madrid en 2 meses máximo, ofrece atención interdisciplinar a las mujeres y sus hijos/as alojados/as. Trascurrido ese tiempo, en función de las necesidades de la unidad familiar, se ofrecerá continuidad de itinerario de intervención, bien a nivel ambulatorio, a través de PMORVG o CAPSEM, bien a nivel residencial de larga duración, a través de solicitud de recurso residencial de larga estancia autonómico o de las Viviendas de Semiautonomía de la red municipal.

Las Viviendas de Semiautonomía (en adelante VSA) son recursos de alojamiento protegido de segundo nivel, dirigidos a mujeres y sus hijas e hijos y/o personas dependientes de ellas que requieren un proceso de intervención especializada, sin la necesidad de acompañamiento profesional 24 horas, evitando así, procesos de institucionalización innecesarios. Son recursos de larga estancia, que dan continuidad al alojamiento previo en CE y, en casos muy puntuales, a procesos de intervención ambulatoria previa. En las VSA el equipo de profesionales centra su intervención en aspectos de inserción sociolaboral, comunitaria y búsqueda de alternativas de alojamiento autónomo. La atención psicológica, jurídica y social se presta desde CAPSEM y los PMORVG. Actualmente la red municipal dispone de 7 viviendas, con 26 plazas en total, 6 de ellas destinadas a mujeres mayores de 60 años.

➤ Perfil sociodemográfico de mujeres alojadas en Centros de Emergencia

El perfil sociodemográfico se ha analizado en relación a los casos que ingresan en los Centros de Emergencia en 2023. Si se compara este perfil con el del total de mujeres atendidas por primera vez en el SAVG 24h, se observa que el de las mujeres que precisan activar este tipo de alojamiento protegido es un perfil de mayor vulnerabilidad en relación a las distintas variables analizadas.

Nacionalidad y situación administrativa

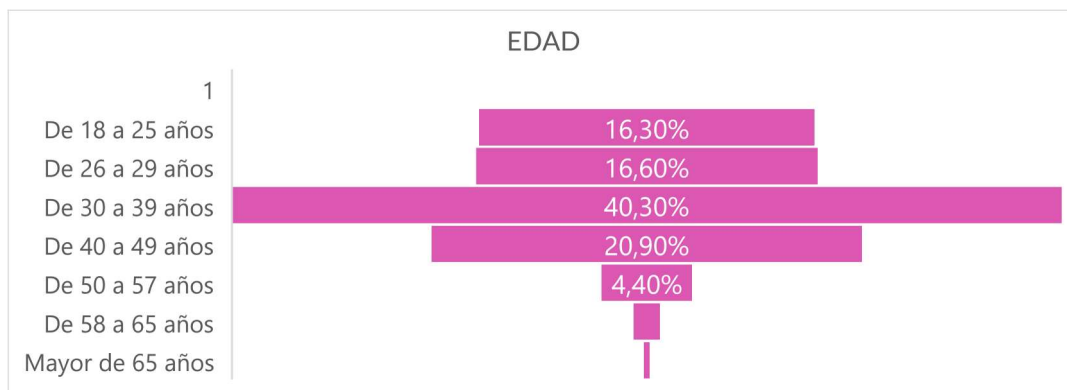
En el 2023 se han atendido mujeres de 29 nacionalidades, siendo el 31,3% mujeres de nacionalidad española y el 68,8% mujeres de otras nacionalidades. Respecto a las mujeres extranjeras, Perú es el país mayoritario de procedencia de las mujeres migradas, seguido de Colombia y Marruecos.

En cuanto a su situación administrativa, un 57,5% de las mujeres extranjeras no cuentan con autorización de residencia, frente al 42,5% que tiene regularizada su situación administrativa en el momento de acceso al Centro de Emergencia, siendo ésta una de las principales dificultades en la búsqueda de salidas autónomas de CE.



Edad

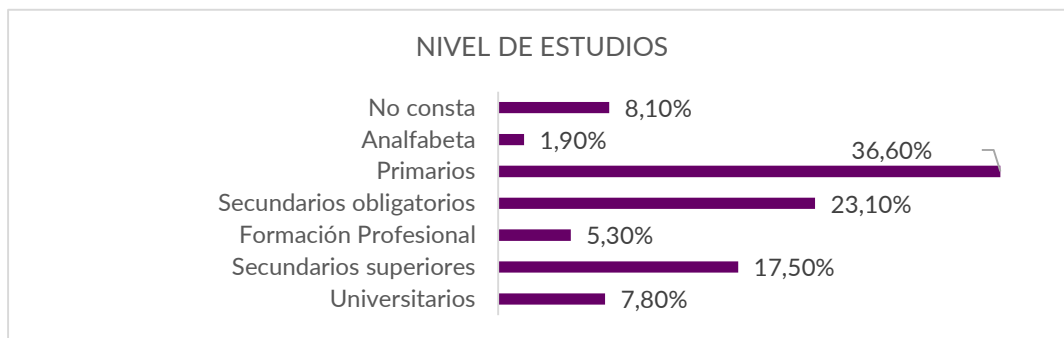
El grupo de edad más numeroso es el de las mujeres de 30 a 39 años, seguido de las mujeres de 40 a 49 años, siendo la distribución porcentual por franjas de edades la que figura en la gráfica. Este año, se ha alojado en CE a 4 mujeres de 60 a 65 años y 1 mayor de 65 años.

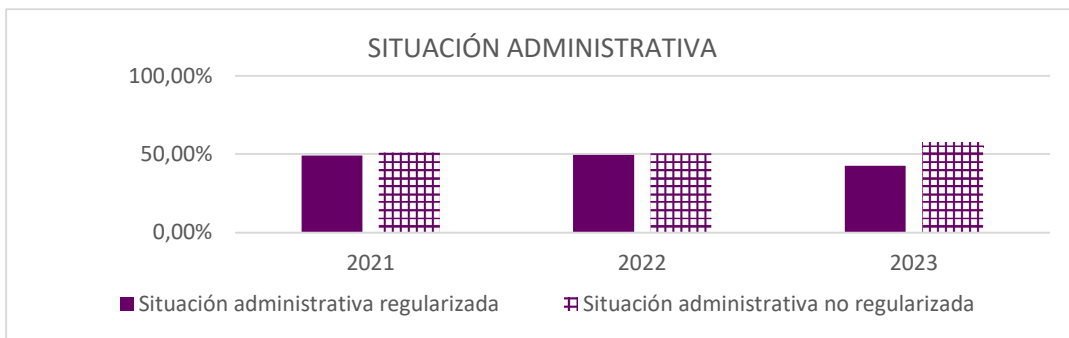
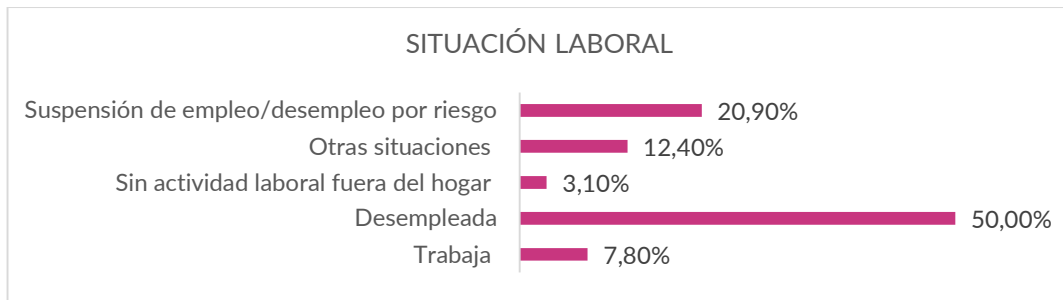


Nivel de estudios y situación económico-laboral

El nivel de estudios mayoritario es el de estudios primarios. A nivel laboral, la mitad de las mujeres se encuentran desempleadas en el momento de acceso al CE, mientras que sólo un 7,8% mantienen su actividad laboral.

Destaca el dato de que casi un 21% de las mujeres que requieren alojamiento protegido tienen que suspender sus contratos de trabajo o quedarse en desempleo -en caso de desarrollar su actividad laboral en economía sumergida- con el objetivo de garantizar su seguridad física.





Respecto a su situación económica, un alarmante 50% no tiene ningún tipo de ingreso económico, y entre las que tienen, éstos son muy bajos. Así, el 23,1% de las mujeres ingresan menos de 30€/mes y sólo aproximadamente el 5% supera el Salario Mínimo Interprofesional. La fuente principal de procedencia de dichos ingresos es el trabajo en un 49,4% de los casos, mientras que en un 38,1% de los casos se trata de diversas prestaciones sociales. Todo ello nos habla de una economía y una situación laboral muy precarizada.

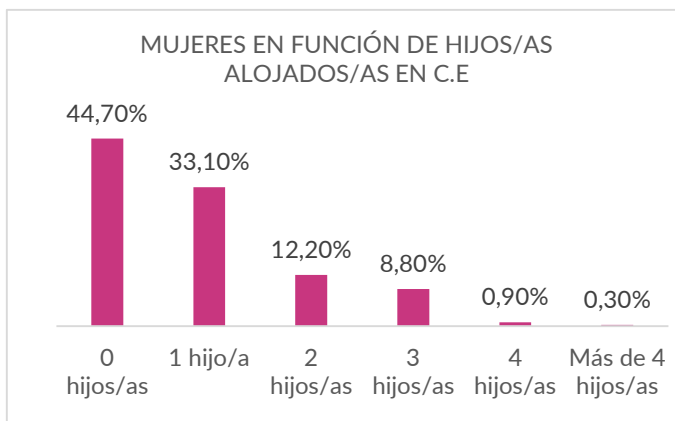


Estado civil

El 73,10% de las mujeres alojadas en CE están solteras, mientras que un 18,80% están casadas. Hay que tener en cuenta que el estado civil no se corresponde, necesariamente, con el tipo de vinculación existente con el agresor que ha motivado en ingreso en el alojamiento protegido.

Hijas e hijos

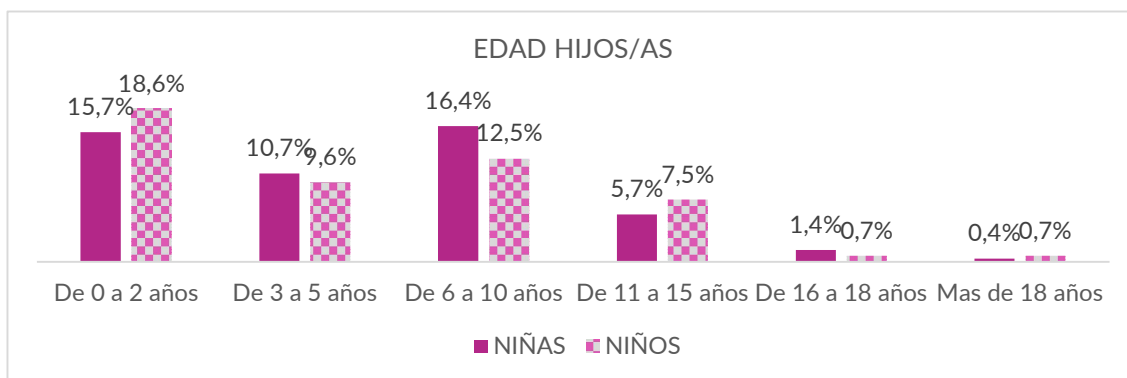
Un 44,7% de las mujeres ingresan sin hijos e hijas en los CE, mientras que, entre las que tienen hijos, son mayoría las que ingresan con 1 ó 2 hijos.



No obstante, hay que tener en cuenta que un 35,3% de las mujeres tienen hijos e hijas que no ingresan en el CE, bien porque sólo ingresan algunos de sus hijos/as, bien porque no ingresa ninguno. En un elevado

porcentaje de casos, esto se relaciona con la situación de mujeres inmigrantes con hijos en el país de origen y, en algunos casos puntuales, se trata de mujeres con hijos e hijas tutelados, siendo éste un condicionante que es necesario tener en cuenta en el proceso de intervención con la mujer.

Por otro lado, un 5,9% de las mujeres están embarazadas en el momento de acceso al CE.

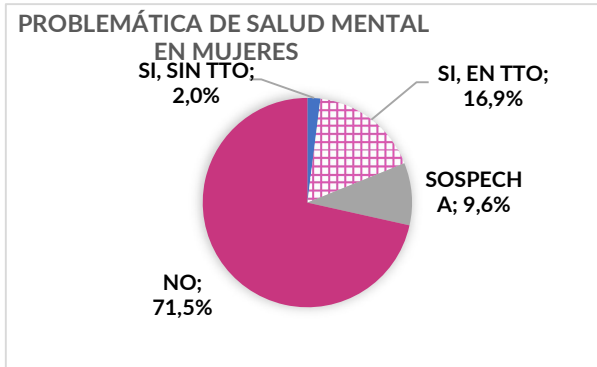


Interseccionalidad

En 2023 se ha realizado una labor de sistematización y estudio de los diferentes ejes de desigualdad presentes en las unidades familiares alojadas, ahondando en los pasos dados en años anteriores en que se empezó a analizar el impacto de la discapacidad en las mujeres alojadas. Así, este año se han tenido en cuenta los siguientes ejes de desigualdad, analizando los porcentajes de casos que presentan estas situaciones (o que existen indicadores de sospecha pendientes de confirmar):

Problemática de salud mental: 28,5%

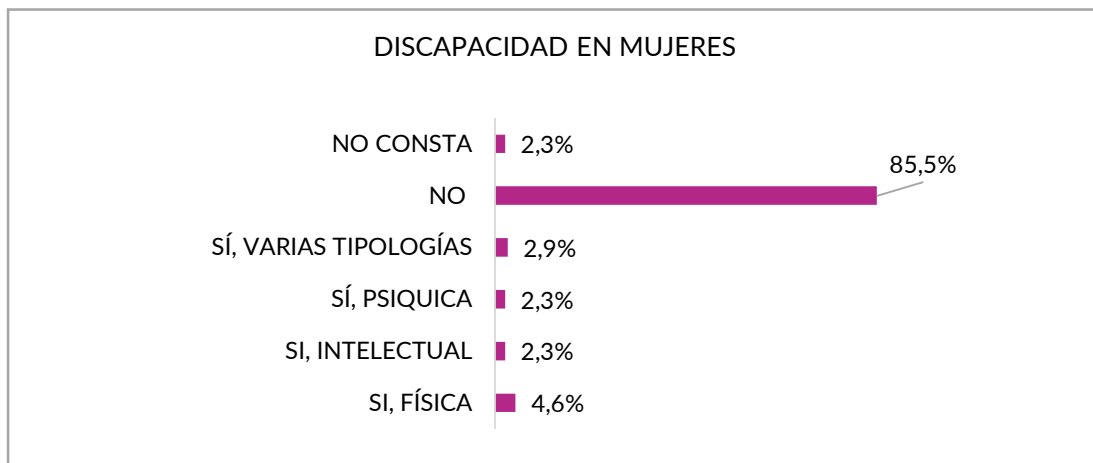
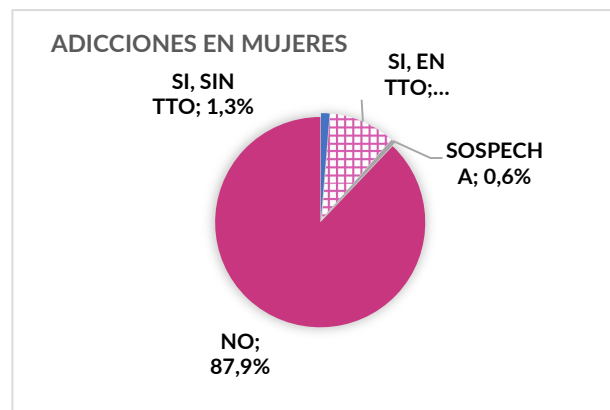
- Problemática de adicciones: 12,10%
- Mujeres con discapacidad: 16,80%
- Madres de hijos/as con discapacidad: 5,50%
- Mujeres mayores de 60 años: 1,61%

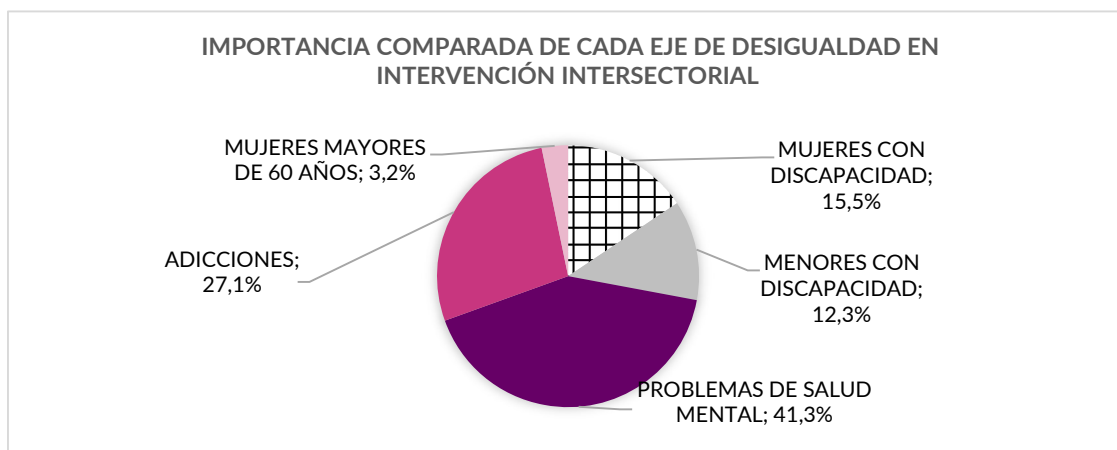


Las siguientes gráficas muestran la situación en el momento en que acceden las mujeres al alojamiento. Hay que tener en cuenta que cada una de estas situaciones supone un elemento de complejidad añadida a la ya de por sí compleja intervención en violencia de género:

Si analizamos la importancia relativa de cada uno de estos ejes de desigualdad comparándolo con el resto de ejes que es necesario tener en cuenta desde una mirada de interseccionalidad, el orden de relevancia es el siguiente:

- Problemática de salud mental
- Problemática de adicciones
- Discapacidad en la mujer
- Madres cuidadoras de menores con discapacidad
- Mujeres mayores de 60 años

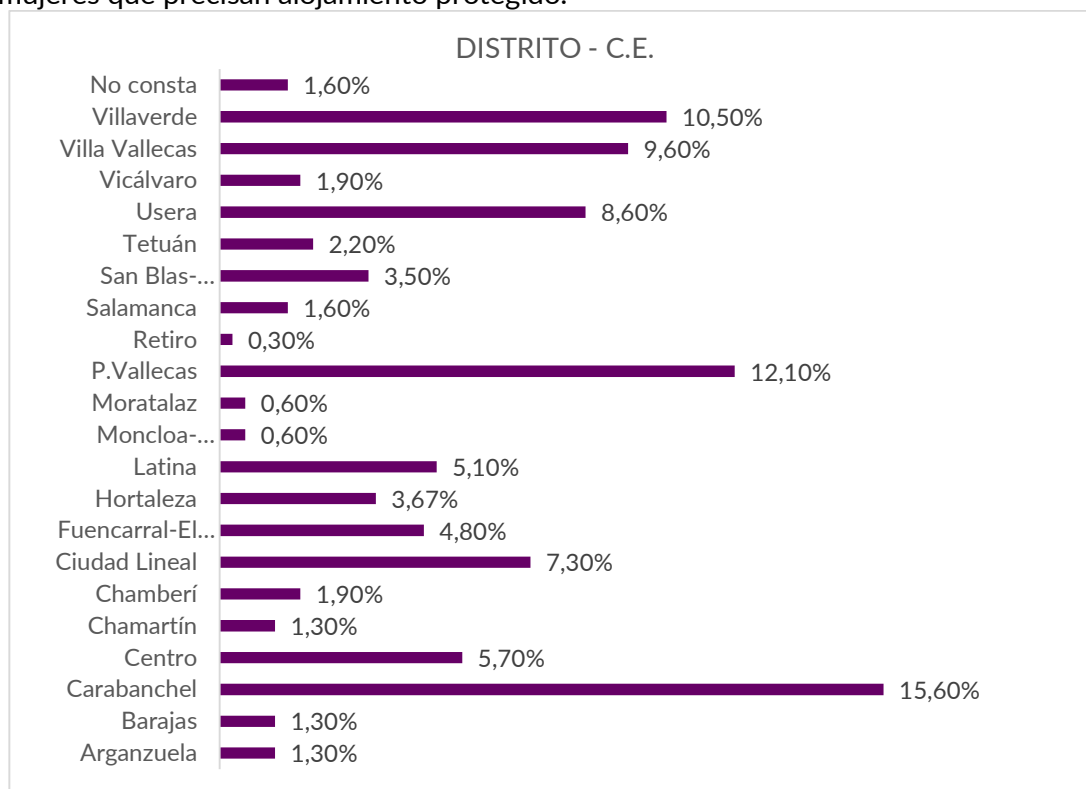




Distrito de procedencia y empadronamiento

La ausencia de empadronamiento también es un factor que incrementa la vulnerabilidad de las mujeres alojadas, dado que dificulta el acceso tanto a la red de atención social primaria, como a los servicios sanitarios. En múltiples ocasiones, las mujeres no empadronadas se encuentran en esta situación como una consecuencia más de la violencia sufrida, al depender de sus parejas para realizar trámites administrativos o tener retenida su documentación personal por sus agresores. A lo largo de 2023, un 6,9% de las mujeres alojadas no disponían de empadronamiento en el momento de ingreso en el C.E. y un 9,7% no pudieron aportar esta información.

Respecto a los distritos de procedencia, destacan Carabanchel, Puente de Vallecas y Villaverde, coincidiendo con el perfil de vulnerabilidad social de gran parte de las mujeres que precisan alojamiento protegido.



ASPECTOS DE LA SITUACIÓN DE VIOLENCIA DE GÉNERO

Situación Judicial

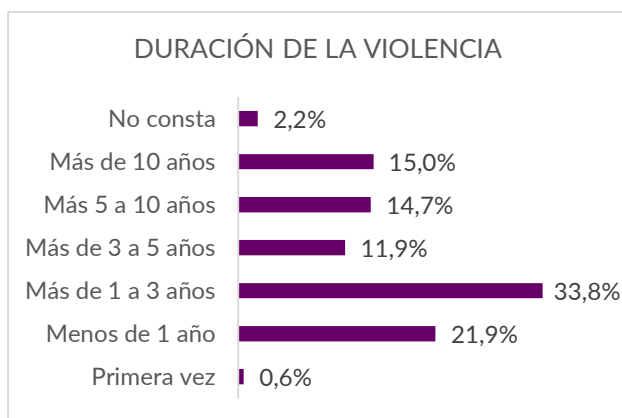
Un 78,5% de las mujeres alojadas ha denunciado la situación de violencia de género sufrida. Sin embargo, sólo un 34,10% ha obtenido medidas judiciales de protección. El 21,6% no ha interpuesto denuncia.

Vínculo con el agresor y situación de convivencia con éste

En el ejercicio 2023 el porcentaje de mujeres que se alojan en CE. por violencia por parte de su pareja es del 87,2%, frente a un 10,6% que el vínculo con su agresor es de expareja.

Respecto a la convivencia, un 14% de las mujeres no convivía con su agresor en el momento de la agresión que provoca la intervención de la Red de atención especializada, frente a un 83,8% que sí convivía. En un 2,2% de los casos no se dispone de esa información.

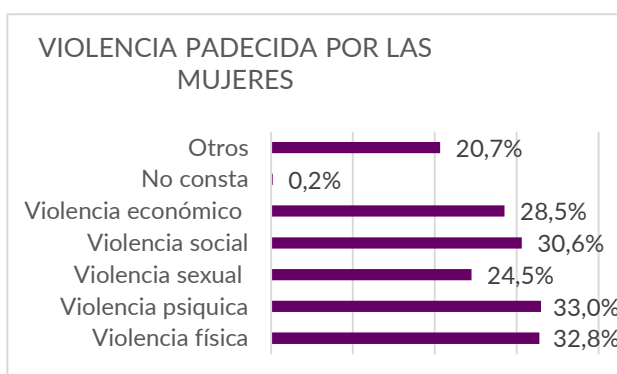
Duración y tipología de la violencia

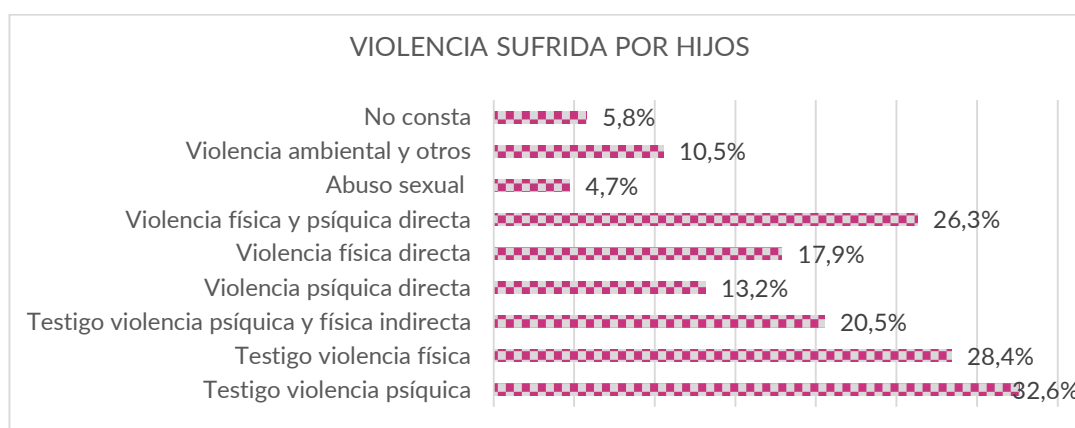
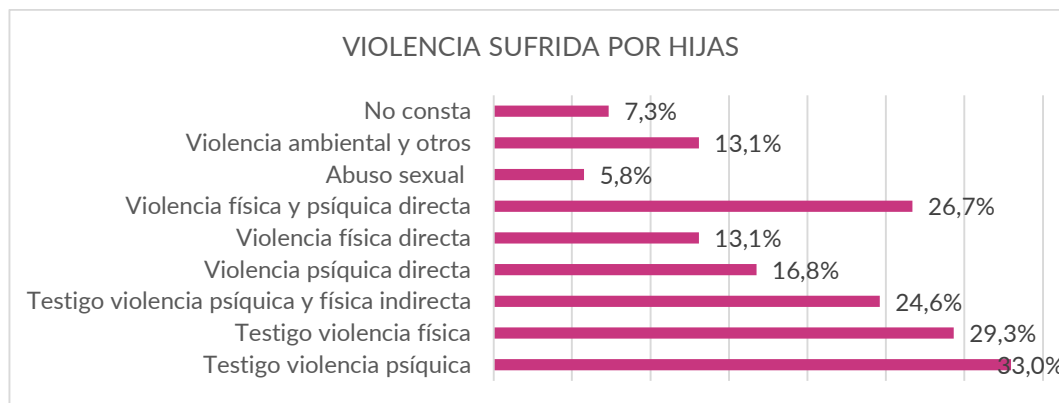


Un 60,40% de las mujeres han padecido violencia durante un período de tiempo comprendido entre 1 y 10 años. Por el contrario, el 22,5% han roto la relación con su agresor antes de que la violencia llegase al año de duración, mientras que en un 15% de los casos ésta ha durado más de 10 años. Comparando estos datos con los de 2022, resulta preocupante el aumento de las mujeres que han sufrido violencia más de 10 años, que el pasado año se situaba en un 6%.

En cuanto a la tipología de la violencia sufrida, mientras que en el caso de las mujeres el maltrato más frecuente es el psíquico, seguido del físico, las y los menores mayoritariamente han convivido en un ambiente marcado por la violencia psíquica y física ejercida sobre sus madres, y han recibido agresiones tanto físicas como psíquicas.

En el análisis de los datos de la violencia sufrida por las hijas y los hijos desagregados por sexos, se observa que las niñas sufren en mayor porcentaje todas las formas de violencia. Esto es algo que se observa tanto en el caso de los niños y niñas residentes en recursos de alojamiento protegido, como en los atendidos en recursos de carácter ambulatorio.





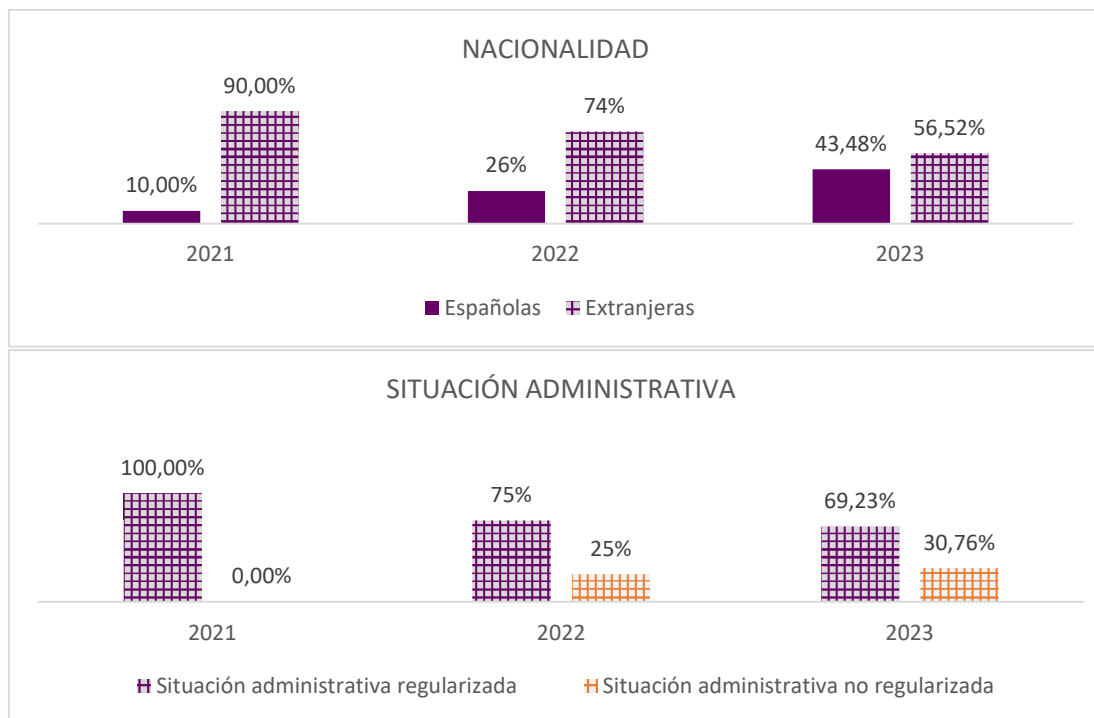
➤ Perfil sociodemográfico de mujeres alojadas en VSA

El perfil sociodemográfico se ha realizado en relación a las mujeres que acceden a alojarse en VSA en 2023, en base a la situación en el momento de su ingreso en el recurso.

Nacionalidad y situación administrativa

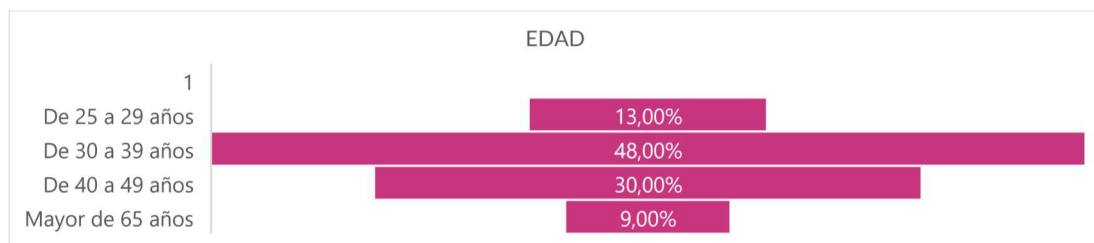
La evolución en los últimos tres años, en cuanto a nacionalidad, ha sido un progresivo aumento de mujeres con nacionalidad española, al tiempo, que las entre las mujeres extranjeras el porcentaje de mujeres en situación administrativa irregular se ha incrementado. En 2023, el 43,48% de las mujeres alojadas en VSA tenían nacionalidad española (la mitad de ellas, extranjeras de origen nacionalizadas españolas), frente al 56,52% de extranjeras.

En cuanto a la situación administrativa de las mujeres extranjeras, un 30,76% no tenían regularizada su situación administrativa.



Edad

El tramo de edad mayoritario de las mujeres alojadas en VSA es el de 30 a 39 años, seguido del de 40 a 49 años, manteniendo la tendencia del pasado año.



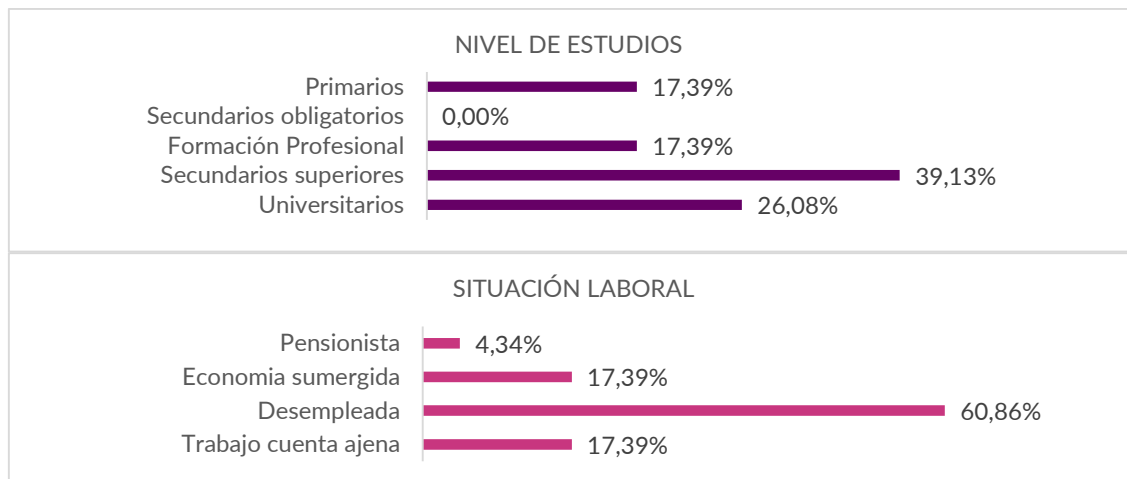
Estado Civil

El 73,91% de las mujeres estaban solteras, mientras que el resto estaban casadas en el momento del ingreso. Un 83,3% de las mujeres casadas inició el proceso de divorcio durante su estancia en VSA.

Nivel de estudios y situación económico-laboral

La mayor parte de las mujeres alojadas en VSA disponen de estudios universitarios o secundarios superiores, si bien una dificultad añadida en el caso de las mujeres extranjeras en que no disponen de la homologación de los mismos. Por otro lado, destaca la precariedad laboral a la que se enfrentan, puesto que aunque mayoritariamente disponen de formación, el 60% de mujeres, que se encuentran en situación de desempleo y un 17,39% trabajan en economía sumergida.

Como consecuencia de falta de inserción o precariedad laboral, un 78,25% dispone mensualmente de unos ingresos menores al 2 veces la cuantía del IPREM, siendo para un 60,83% de mujeres la principal fuente de ingresos diversas prestaciones sociales, mientras que sólo el 34,78% tenía como principal fuente de ingreso el trabajo por cuenta ajena.

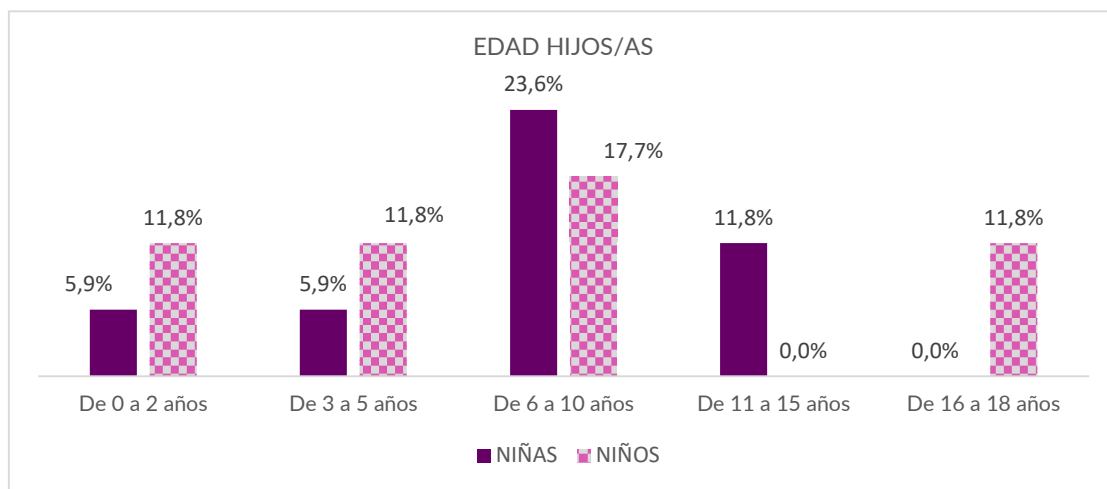


Distrito de procedencia.

Al igual que en el 2022, este año el distrito de procedencia del mayor número de mujeres alojadas ha sido, a gran distancia del resto, Puente Vallecas, con un 26,08% del total, seguido de Usera, San Blas-Canillejas, Hortaleza, Fuencarral-El Pardo y Ciudad Lineal, todos ellos con un 8,69%.

Hijos/as alojados/as en VSA

La mayoría de los hijos/as que acceden a las VSA en 2023 se encuentran entre los 6 y 10 años, siendo la distribución por sexos y franjas de edad la siguiente (sobre el total de niñas y sobre el total de niños)



Interseccionalidad:

En 2023, en las VSA se han alojado 2 mujeres con problemática previa de adicciones y otras 2 mujeres con discapacidad física, suponiendo cada uno de estos ejes de interseccionalidad, un 8,69% del total de alojadas.

Aspectos de la situación de violencia de género

Situación judicial

El 47,82% de las mujeres alojadas disponían de medidas judiciales de protección en el momento de ingreso en las VSA, un 34,78% no disponía de medidas judiciales de protección aun habiendo denunciado y sólo un 17,39% no había presentado denuncia.

Vínculo con el agresor y situación de convivencia con éste

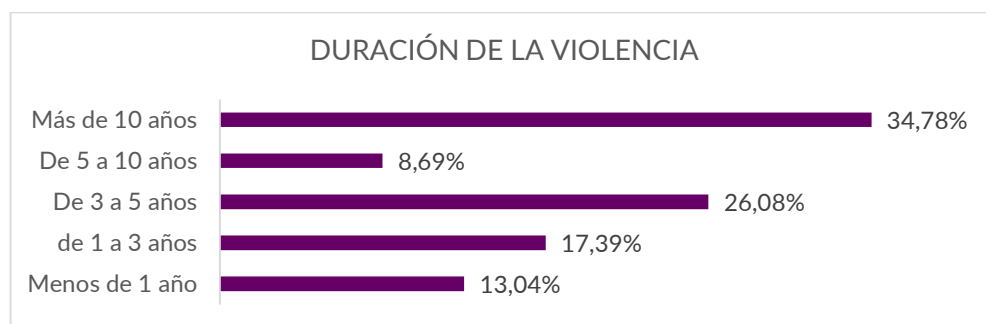
En el ejercicio 2023 el porcentaje de mujeres que se alojan en VSA por violencia por parte de su expareja es del 4,34%, frente a un 95,64% que el vínculo con su agresor era de pareja conviviente cuando se inició la intervención en la red especializada. Además, un 56,52% tiene hijos/as con dicho agresor.

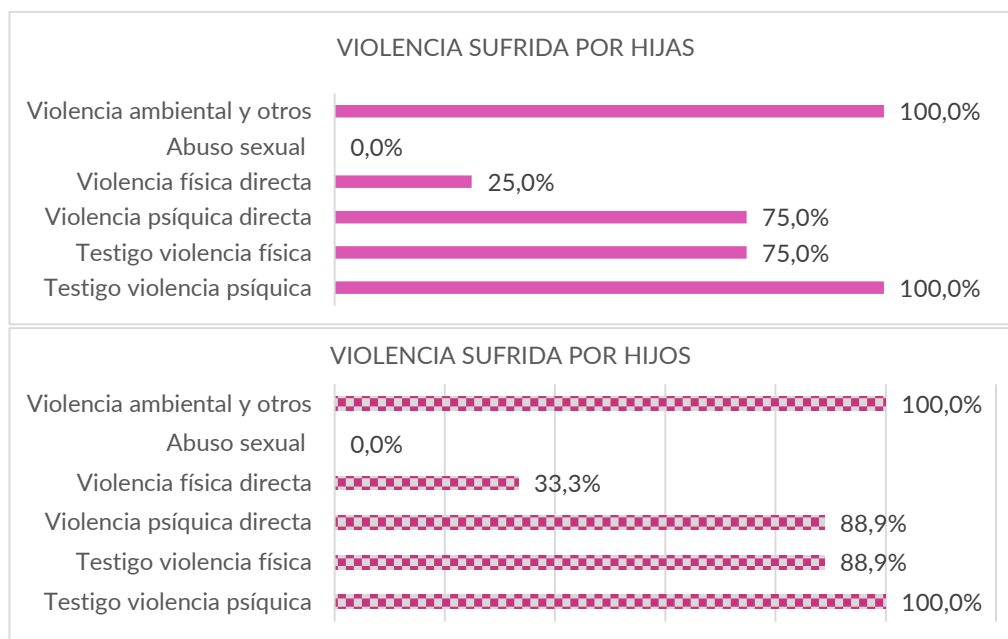
Duración y tipología de la violencia

El 100% de las mujeres alojadas manifiestan haber sufrido maltrato psicológico, control social y económico. Además, el 95,65% refiere maltrato físico y violencia ambiental. Finalmente, destaca el dato de que el 82,60% manifiesta haber sufrido violencia sexual. Este elevado porcentaje de mujeres que identifican haber sufrido violencia sexual -una de las formas de violencia más compleja de visibilizar en la pareja- puede ser fruto de la elaboración de su historia de violencia en un contexto de trabajo a largo plazo, que facilita el vínculo de confianza con las profesionales de referencia.

En cuanto a la duración de la relación desde los primeros episodios violentos, un elevado porcentaje de mujeres alojadas, el 34,78% ha mantenido la relación más de 10 años, y sólo el 13,04% han sido relaciones de menos de 1 años de duración desde el inicio de la violencia.

En cuanto a la violencia padecida por los hijos e hijas de las mujeres, cabe destacar que el 100% fueron testigos, al menos, de amenazas y agresiones psíquicas, y sufrieron violencia ambiental.





16.8.3. PUNTOS MUNICIPALES DEL OBSERVATORIO REGIONAL DE VIOLENCIA DE GÉNERO

Los Puntos Municipales del Observatorio Regional Contra la Violencia de Género, (en adelante PMORVG) son servicios de atención psicológica, social y asesoramiento jurídico especializado, dirigidos a mujeres residentes en el municipio de Madrid, víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja o expareja, que cuentan o han contado con algún tipo de medida jurídica de protección y que requieran de una atención especializada derivada de la situación de violencia sufrida, siempre y cuando no precisen alojamiento de protección.

Asimismo, atienden a mujeres víctimas de violencia de género en otros ámbitos distintos al de la pareja: mujeres víctimas de violencia ejercida por familiares varones mayores de edad, mujeres que sufren acoso sexual laboral, así como otras personas dependientes de la mujer que está en tratamiento en el Punto Municipal, hijos e hijas mayores de edad, hermanas y hermanos, padres, tal como contempla la Ley 5/2005 de la Comunidad de Madrid, con independencia de la existencia o no de medidas judiciales de protección. El acceso a los PMORVG puede ser a través de la derivación del Punto Coordinador, por propia iniciativa de la mujer o por derivación desde otros recursos de la Red Municipal.

Los PMORVG gestionan la solicitud del Servicio Telefónico de Atención y Protección para Víctimas de Violencia de Género (ATENPRO), que se basa en la utilización de tecnologías de comunicación telefónica móvil y de tele localización para permitir que las mujeres usuarias de este servicio puedan contactar en cualquier momento con una central atendida por personal especializado que, ante situaciones de emergencia movilice los recursos humanos y materiales necesarios.

En la ciudad de Madrid hay tres PMORVG cuya atención está zonificada por distritos, a los cuales el Punto Coordinador de Órdenes de Protección, establecido por la Comunidad de Madrid en la Dirección General de Igualdad, deriva los expedientes que recibe.

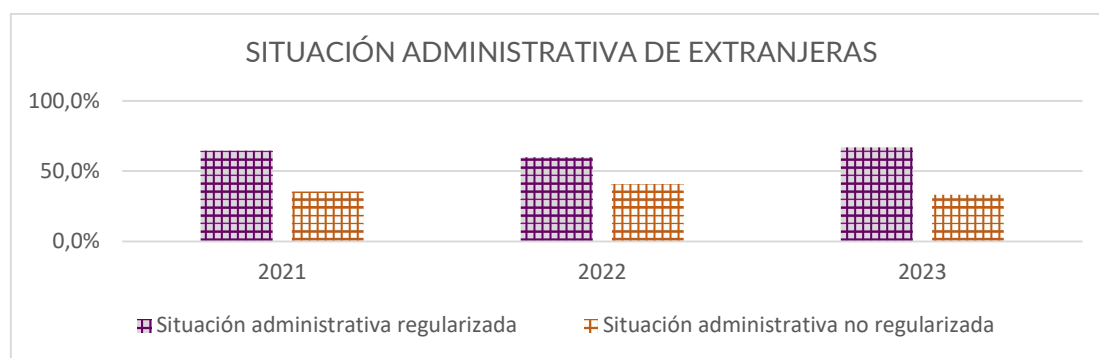
➤ **Perfil sociodemográfico de las mujeres víctimas de violencia de género en pareja/expareja atendidas en los PMORVG**

El perfil sociodemográfico se analiza en relación a las mujeres que son casos nuevos y son perfil de atención de los PMORVG (violencia de género de pareja/expareja).

Nacionalidad y situación administrativa

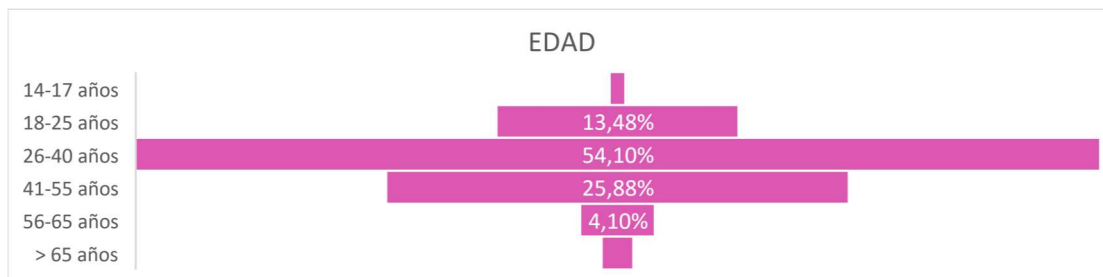
El 53,9% son mujeres de nacionalidad española y el 46,1% restante son mujeres extranjeras, de las cuales el 64,6% se encuentra en situación administrativa regular en España y el 35,4% restante en situación administrativa irregular. En los últimos tres años, la proporción españolas/extranjeras es muy similar, con pequeñas variaciones poco destacables.

Los PMORVG han atendido a mujeres de 38 nacionalidades, incluida la española. Entre las mujeres extranjeras son mayoritarias las originarias de Colombia, Perú, Marruecos, Honduras y República Dominicana, por ese orden.

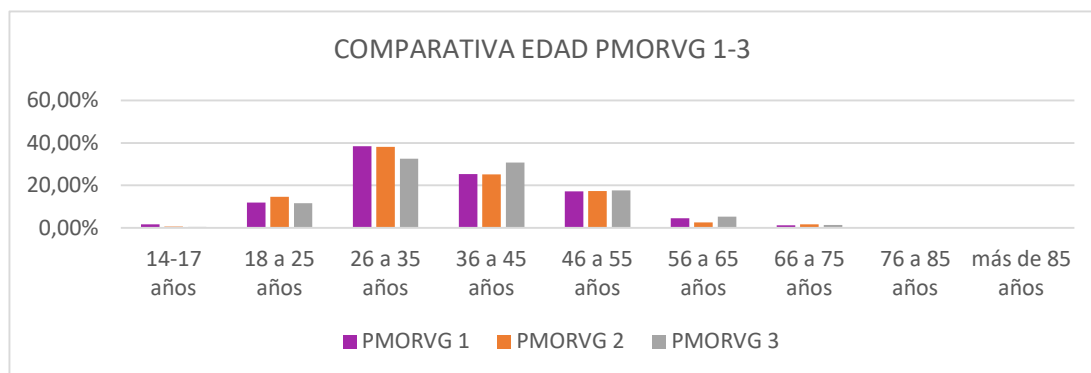


Edad

La franja de edad mayoritaria de las mujeres que acceden por primera vez a alguno de los PMORVG se corresponde con mujeres de edades comprendidas entre los 26 a 40 años (54,10%) y de 41 a 55 años (25,88%).



El PMORVG III es el que comparativamente tiene una población algo menos joven.



Estado civil

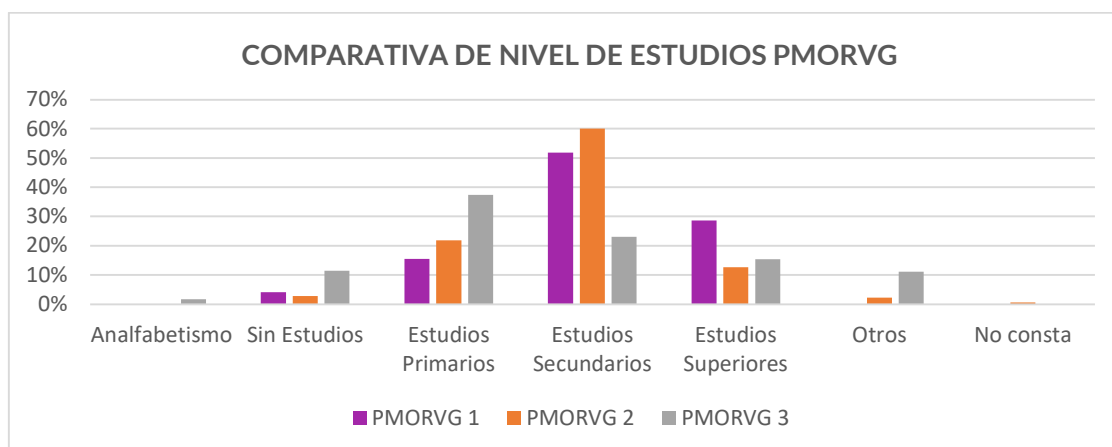
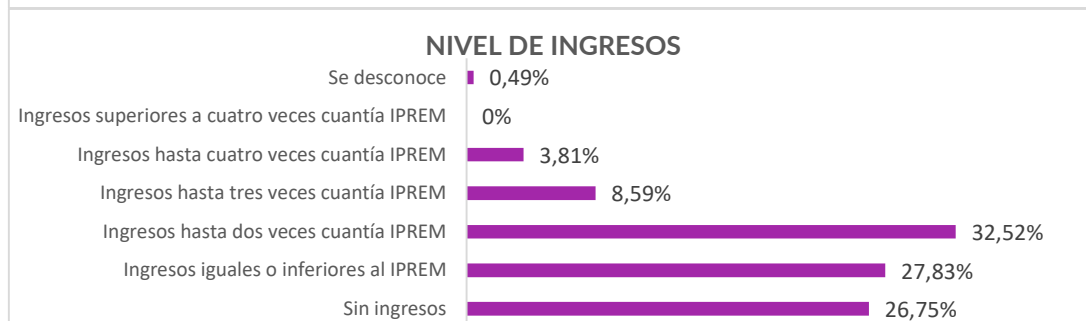
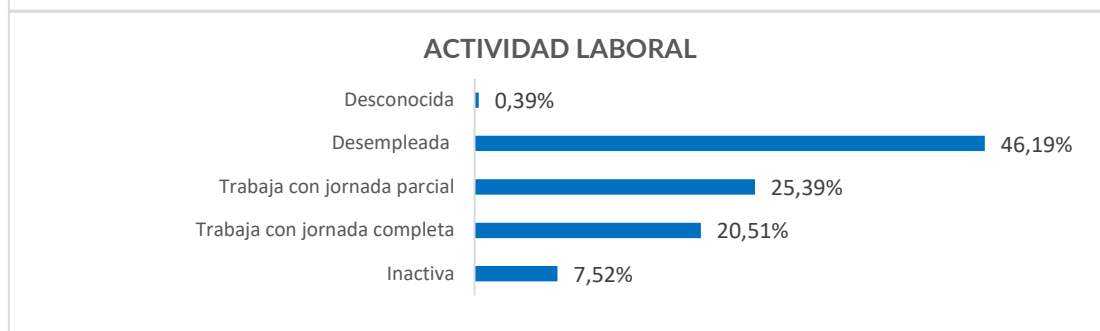
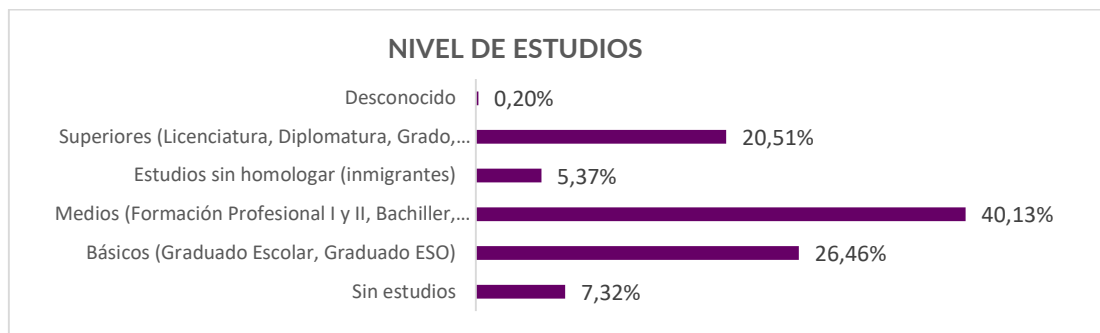
El estado civil de las mujeres que acuden por primera vez a los PMORVG durante este año se corresponde mayoritariamente con mujeres solteras (64,45% de los casos) y mujeres casadas (17,29%), en porcentajes muy similares a los de 2022.

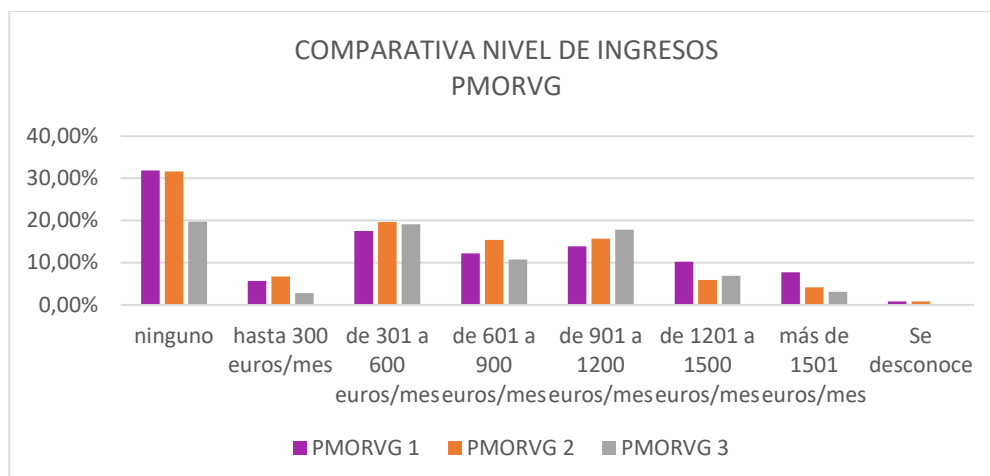
Nivel de estudios y situación económico-laboral

Un 40,13% ha cursado estudios medios secundarios, un 26,4,6% primarios y un 20,51% estudios superiores. Un 7,7% de las mujeres no tienen estudios. Respecto a las mujeres extranjeras, una dificultad añadida a la que se enfrentan es la falta de homologación de sus estudios.

Casi la mitad de las mujeres – un 46,19%- se encuentra desempleada, frente a un 45,4% del año 2022; mientras un 45,9% % refiere estar empleada en diferentes sectores, porcentaje superior al del año 2022 que fue del 47,3%. Entre las mujeres con empleo, sólo algo menos de la mitad trabajan a jornada completa y el porcentaje que lo hace en economía sumergida ronda el 6% en PMORVG I y en PMORVG II el 9%, siendo superior en el PMORVG III. Así pues, la situación laboral ha empeorado respecto al año anterior. Un muy preocupante 26, 75% no tiene ningún tipo de ingresos y aproximadamente el 60% percibe ingresos inferiores al Salario Mínimo Interprofesional.

En cuanto a las diferencias en cuanto al nivel de estudios y de ingresos entre los 3 PMORVG se correlacionan con la presencia de mayor o menor vulnerabilidad social en los distritos atendidos por cada PMORVG. Sin embargo, en la actividad laboral no hay diferencias significativas en cuanto a los porcentajes de mujeres ocupadas/desempleadas, pero sí las hay en cuanto al sector de ocupación y la retribución.



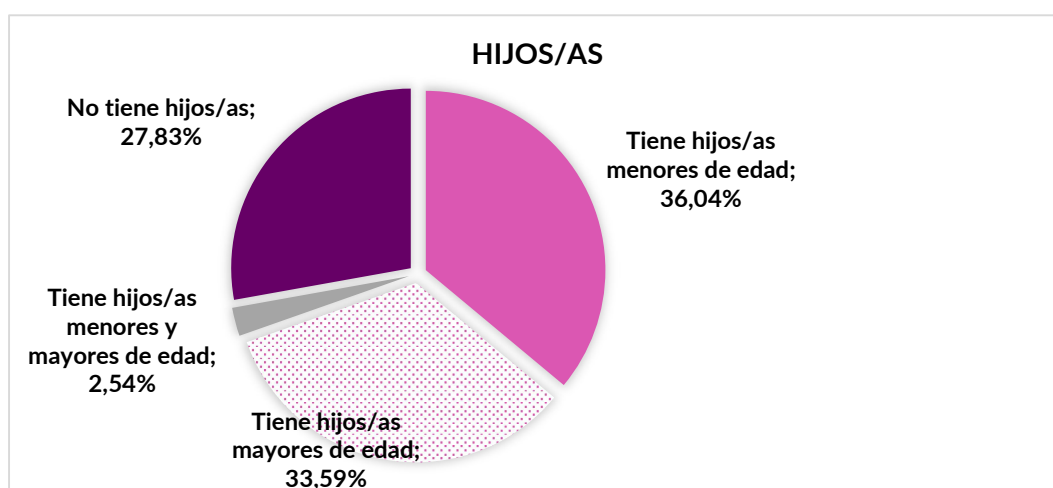


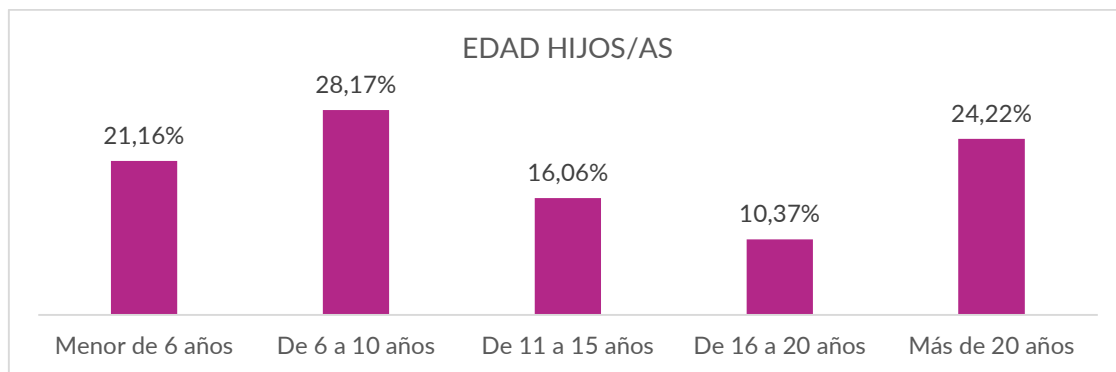
Hijas e hijos

El 72,29% de las mujeres refiere tener hijos/as, frente al 27,83% que no tiene hijos/as.

Respecto a los **hijos e hijas menores atendidos en el PMORVG 3**, se trata de 27 niñas y 23 niños, con la siguiente distribución por edades:

EDAD	Nº	%
DE 3 A 5 AÑOS	8	16%
DE 6 A 10 AÑOS	27	54%
DE 11 A 15 AÑOS	14	28%
DE 16 A 18 AÑOS	1	2%

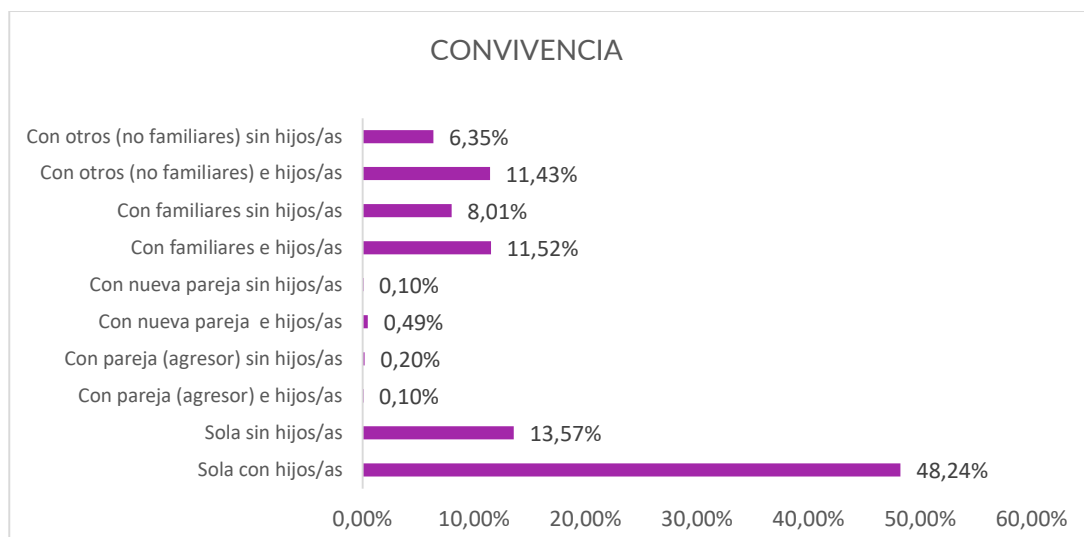




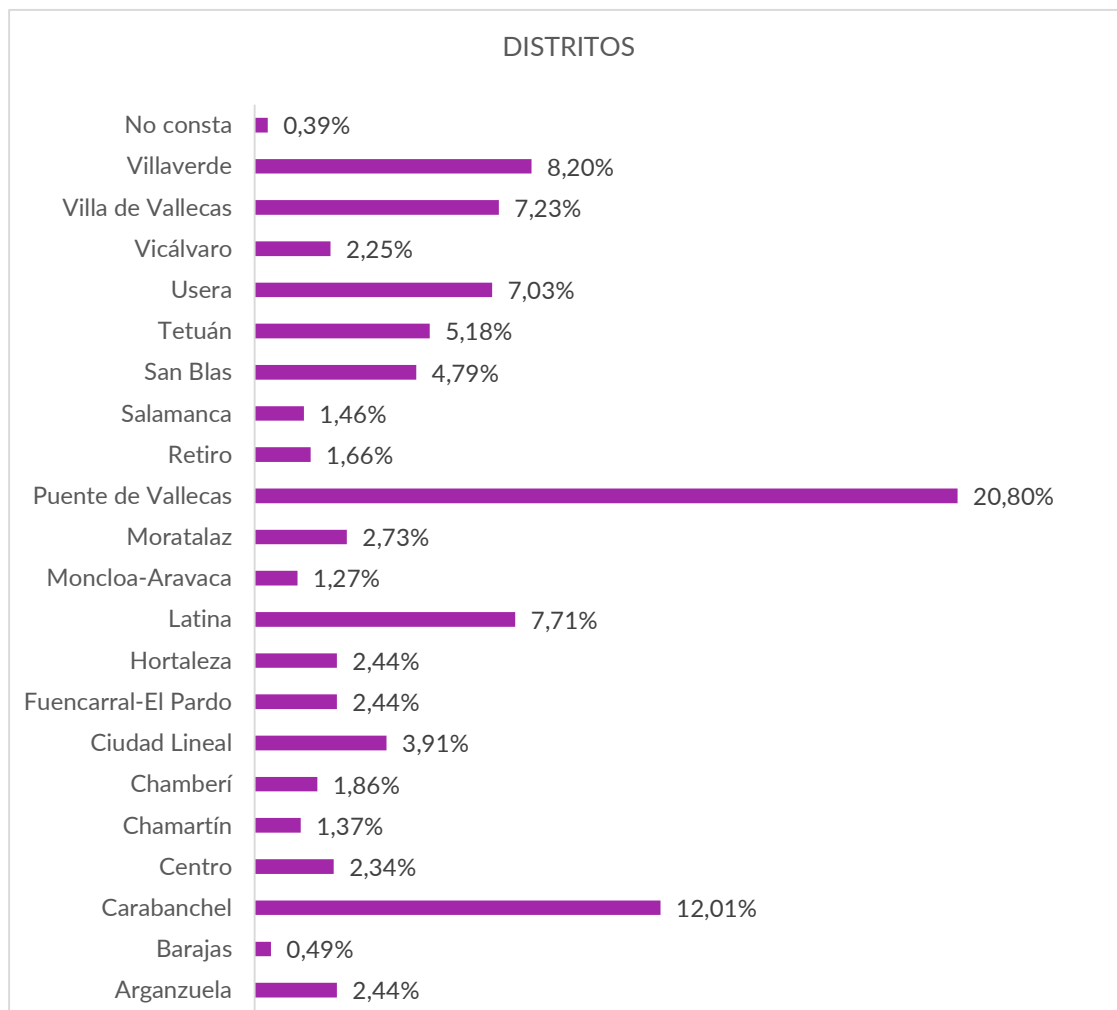
Alojamiento y convivencia

En cuanto al tipo de convivencia, más la mitad de las mujeres -un 61,81%- viven solas o con sus hijos/as, mientras que un 19,53% reside con familia extensa y sólo un porcentaje ínfimo reside con una nueva pareja o ha retomado la relación con el agresor en el momento de acceder a atención al PMORVG.

Respecto a la propiedad de la vivienda, mayoritariamente residen en alquiler -un 35,25%- en viviendas o habitaciones y sólo un 12,99% tiene vivienda en propiedad. Un 23,43% no tiene vivienda, dependiendo del apoyo de sus redes familiares y de amistad, del apoyo institucional o trabajando como interna. En el extremo de mayor vulnerabilidad y exclusión habitacional, encontramos que un 5,57% reside en alojamiento de protección social (no necesariamente para víctimas de violencia d género) y un 2,05% en vivienda ocupada, un 1,66% en infravivienda y un 0,4% se encuentra en situación de calle.



Distritos de Procedencia

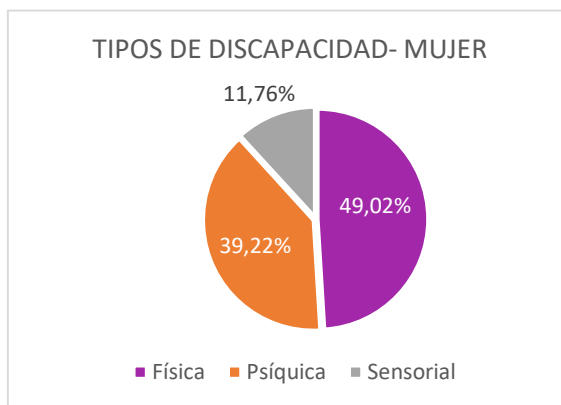


Los principales distritos de procedencia de las mujeres atendidas en los PMORVG son Puente de Vallecas, seguido de Carabanchel y Villaverde, y los distritos con menor demanda de atención son Barajas y Moncloa-Aravaca.

Interseccionalidad

Discapacidad: El 4,98% de las mujeres presenta algún tipo de discapacidad reconocida, siendo la discapacidad física es el tipo de discapacidad más habitual.

Además, se ha atendido a un familiar con discapacidad física dependiente de una mujer víctima y 1 de los 50 menores atendidos en el PMORVG 3 presenta discapacidad psíquica.

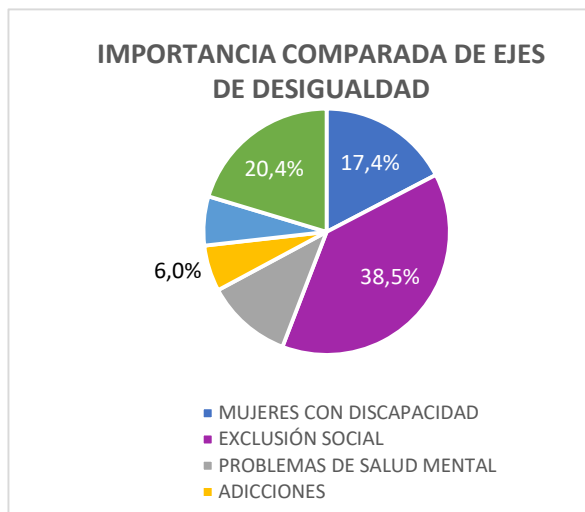


Otros ejes de desigualdad

En relación a otros ejes de desigualdad y necesidades añadidas, están presentes en los siguientes porcentajes del total de mujeres atendidas por primera vez en los PMORVG:

- Situación de exclusión social: 9,96% de mujeres
- Problemática de adicciones: 1,56%
- Problemática de salud mental: 2,93%
- Prostitución/Trata: 5,27%

Globalmente, podemos inferir, por tanto, que aprox. el 24% de las mujeres atendidas podría presentar alguna de estas dificultades, aunque, teniendo en cuenta que es habitual que varias de ellas aparezcan juntas, el porcentaje real será inferior.

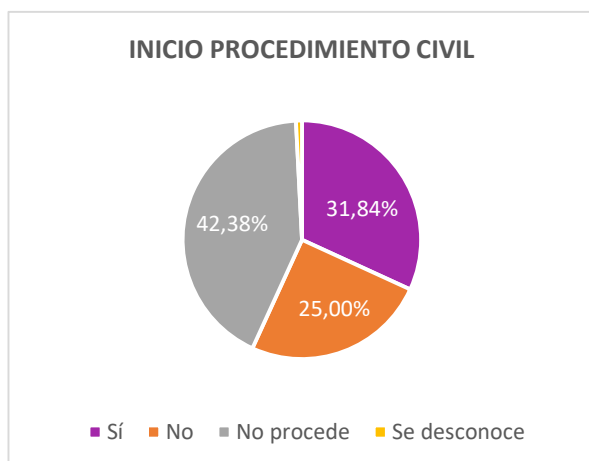


Aspectos de la situación de violencia de género

Situación judicial

MOMENTO JURÍDICO EN QUE SE ENCUENTRA LA VÍCTIMA EN RELACIÓN CON SU AGRESOR (en el momento de acceso al PMORVG)		
SITUACIÓN	PORCENTAJE	
Sin denuncia	0,49%	
Con denuncia	Procedimiento abierto:	54,20%
	Procedimiento cerrado, según causas:	
	Renuncia de la víctima	0%
	Sobreseimiento	0,98%
	Sentencia condenatoria	36,91%
	Sentencia absolutoria	1,37%
	Cumplida	5,66%
Otros	0,39%	
VÍCTIMAS VG IMPUTADAS EN VÍA PENAL		
MOTIVO	PORCENTAJE	
Violencia cruzada	0,78%	
Conradenuncia	0,59%	
Otros	0%	

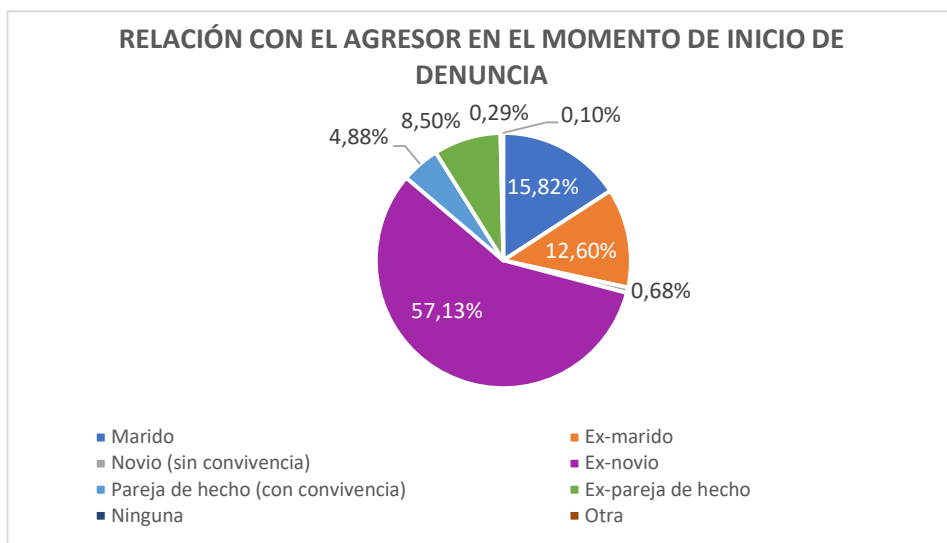
MEDIDAS JUDICIALES (en el momento de acceso al PMORVG)				
CON ORDEN DE PROTECCIÓN		SIN ORDEN DE PROTECCIÓN		
EN VIGOR	FIN DE VIGENCIA	ORDEN DENEGADA	ORDEN NO SOLICITADA	SIN DENUNCIA
91,41%	6,74%	0,78%	0,58%	0,49%



En relación al establecimiento de medidas civiles, en el momento de acceso al PMORVG, las había iniciado el 31,84% de las mujeres y en un 42,38% no era necesario solicitarlas al no haber hijos/as en común y/o vínculo matrimonial.

Vínculo con el agresor y situación de convivencia con éste

En el 78,23% de los casos, el vínculo entre víctima y denunciado ya no era de pareja en el momento del inicio del procedimiento judicial. Por otro lado, en el momento de acceso al PMORVG, sólo 3 mujeres mantenían convivencia con su agresor.

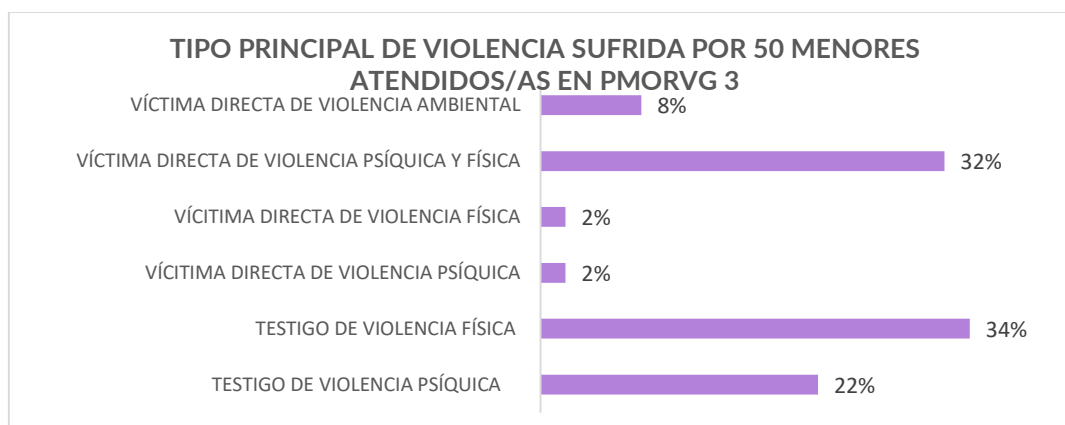
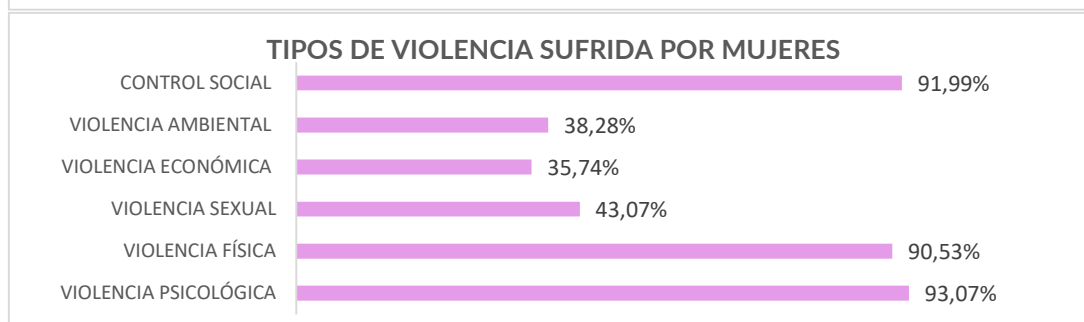
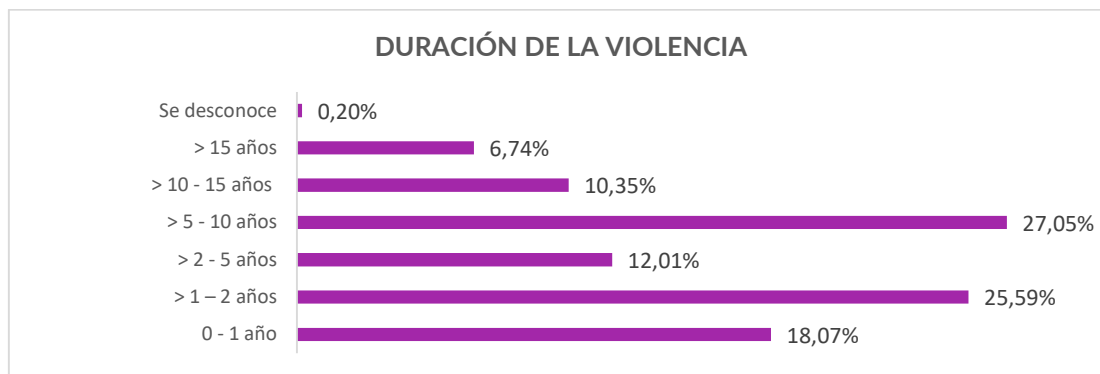


Duración y tipología de la violencia

Más del 90% de las mujeres manifiestan haber sufrido maltrato psicológico, físico y control social y económico. Además, el 43,07% identifica haber sufrido violencia sexual. Este elevado porcentaje de mujeres que identifican haber sufrido violencia sexual -una de las formas de violencia más compleja de visibilizar en la pareja- puede ser fruto de la elaboración de su historia de violencia en un contexto de trabajo a largo plazo, que facilita el vínculo de confianza con las profesionales de referencia.

En cuanto a la duración de la relación desde los primeros episodios violentos, un elevado porcentaje de mujeres, el 27,05% ha mantenido la relación entre 5 y 10 años y el 18,07% han sido relaciones de menos de 1 año de duración desde el inicio de la violencia.

En cuanto a las agresiones directas hacia sus hijos/as, el 59,45% de las mujeres con hijos/as manifiestan que las han sufrido. En concreto, manifiestan que un 76,27% de los hijos/as que han recibido agresiones directas han sufrido maltrato psíquico, un 33,17% maltrato físico y abuso sexual un 0,46%.



16.8.4. Centros de atención psico-socio-educativa para mujeres y sus hijos e hijas (CAPSEM NORTE Y CAPSEM SUR).

Los Centros de Atención Psico-socio-educativa (en adelante CAPSEM) son servicios especializados, en atención ambulatoria a mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja o expareja y sus hijas e hijos menores de edad, que previamente hayan sido atendidas en algún otro dispositivo de la Red Municipal y que precisen atención a medio/largo plazo, en relación a las secuelas de la violencia padecida y refuerzo del vínculo materno-filial, no manteniendo convivencia con el agresor en el momento de la atención en este servicio.

El acceso al recurso se realiza por derivación del SAVG 24 Horas, los PMORVG y de cualquier otro recurso de la Red Municipal contra la Violencia de Género n pareja /expareja. No se precisa haber denunciado ni disponer de medida judicial en vigor, pero es necesario que la madre disponga de la guarda y custodia de los hijos e hijas menores de edad.

El ámbito de actuación territorial de los CAPSEM, comprende todos los distritos de la ciudad de Madrid, estando dividido en

- CAPSEM NORTE, cuyos distritos de atención son Centro, Retiro, Salamanca, Chamartín, Tetuán, Chamberí, Fuencarral-El Pardo, Moncloa-Aravaca, Moratalaz, Ciudad Lineal, Hortaleza, Vicálvaro, San Blas, Barajas
- CAPSEM SUR, que atiende los distritos de Arganzuela, Latina, Carabanchel, Usera, Puente de Vallecas, Villa de Vallecas y Villaverde.

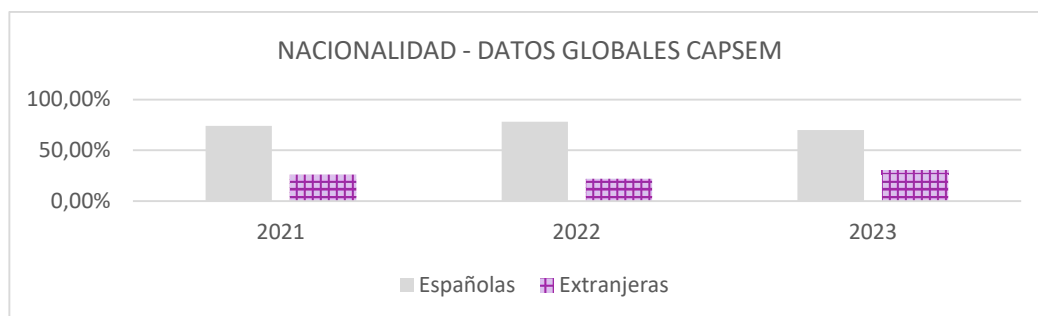
➤ Perfil sociodemográfico de las mujeres atendidas en CAPSEM

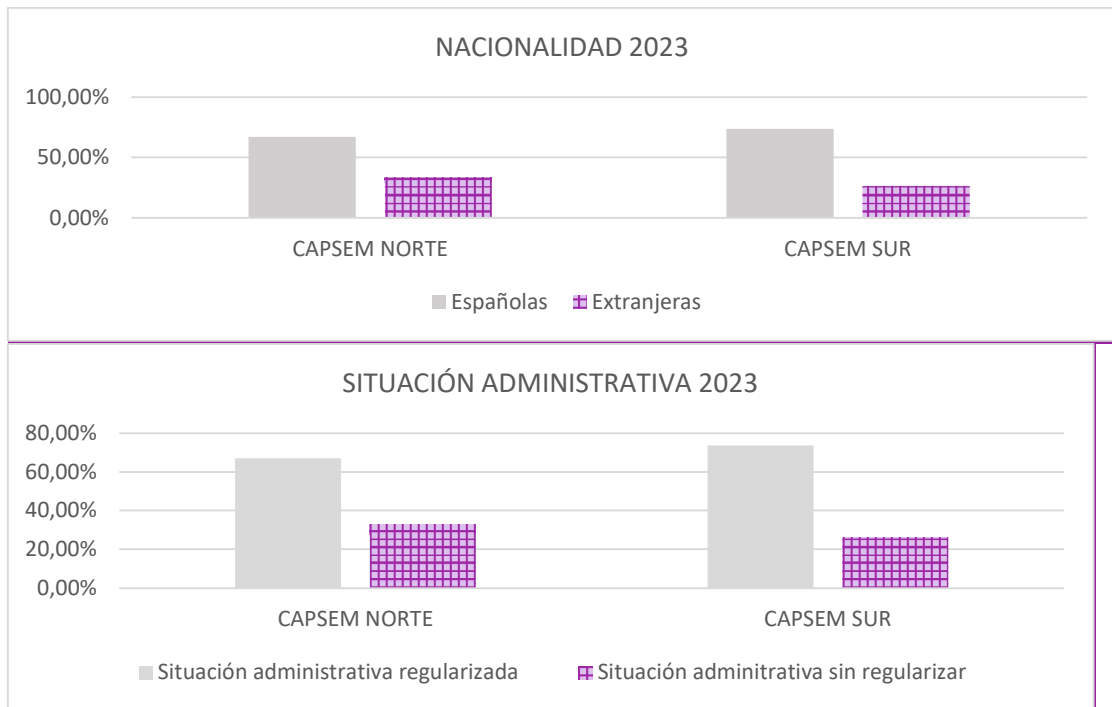
Este perfil sociodemográfico presenta diferencias significativas entre CAPSEM Norte y Sur. Pese a estas diferencias, el perfil sociodemográfico es de menor vulnerabilidad social que en los casos que precisan alojamiento protegido.

Nacionalidad y situación administrativa

El 70% del total de las de las mujeres son de nacionalidad española (de la cuales el 16,65% son de origen extranjero) y el 30% son extranjeras, mayoritariamente con permiso de residencia -sólo un 19,30% de las mujeres extranjeras se encuentran en situación administrativa irregular.

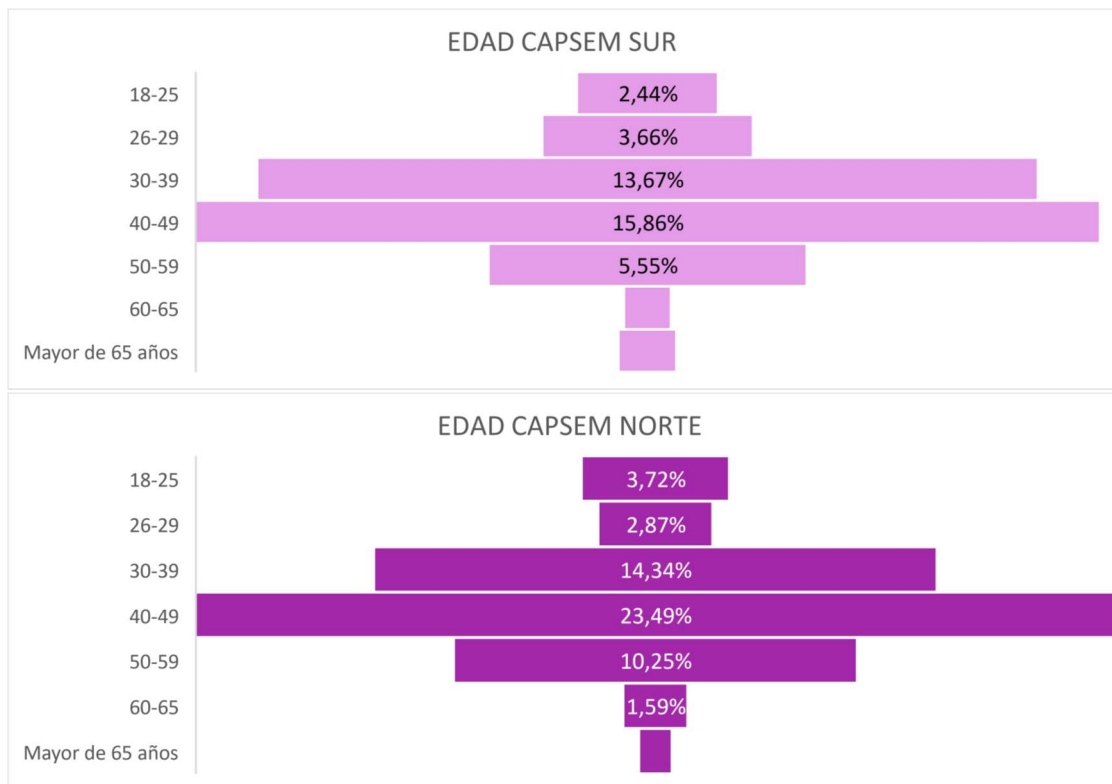
Han sido atendidas mujeres de más de 30 nacionalidades, siendo la peruana, colombiana y ecuatoriana las nacionalidades más habituales, después de la española.





Edad

Un 39,4% de las mujeres se encuentran entre los 40 y los 49 años, siendo esta franja de edad la mayoritaria, seguida de las mujeres de 30-39 años, con un 28%. Sólo un 4,2% de las mujeres son mayores de 60 años y un 1,8% mayores de 65.

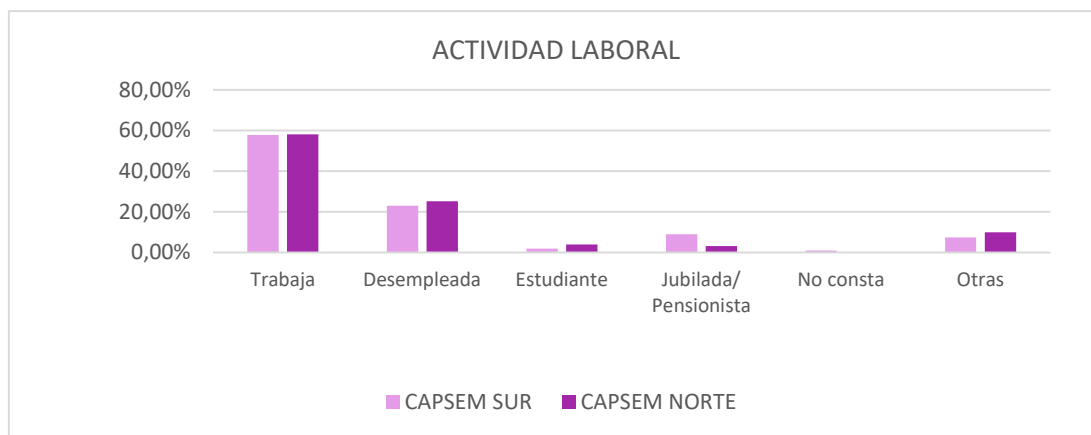
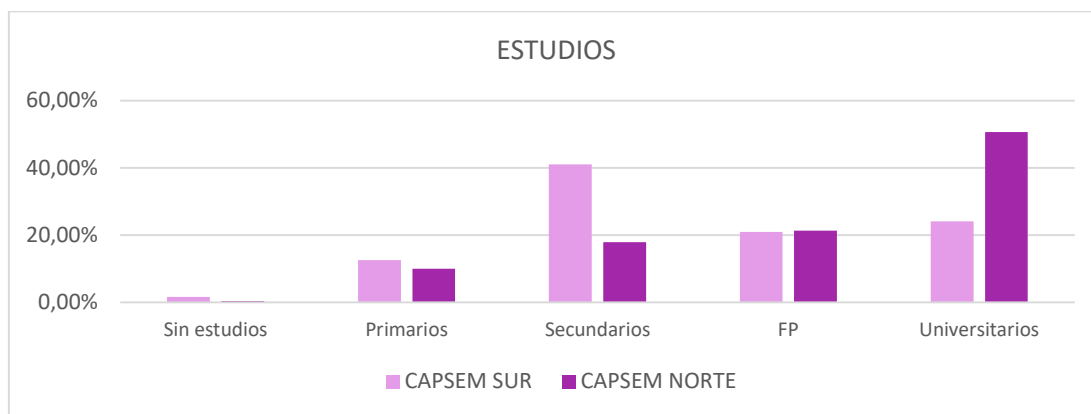


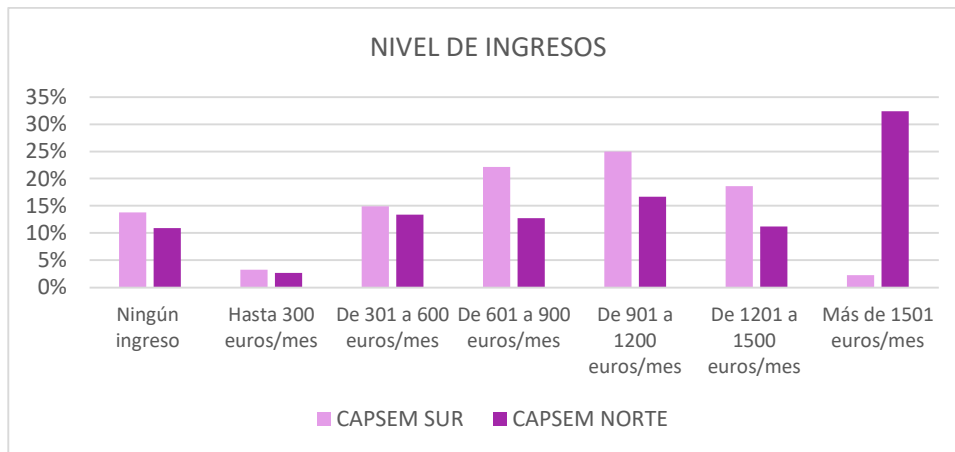
Nivel de estudios y situación económico-laboral

El nivel de estudios difiere en los dos servicios, siendo más elevado en CAPSEM Norte. En CAPSEM Sur, un 41% de las mujeres tienen estudios secundarios, mientras que en el CAPSEM Norte, supone un 21%. En CAPSEM Norte, un 50,59% de las mujeres tienen estudios universitarios.

En cuanto a su actividad laboral, en ambos CAPSEM, mayoritariamente se encuentran trabajando, concretamente un 57,96%, mientras que un 24,22% están desempleadas.

En cuanto a ingresos económicos, se observa nuevamente la mejor situación económica de las mujeres atendidas en CAPSEM Norte, pese a que en ambos servicios hay un porcentaje muy elevado de mujeres con ingresos inferiores al Salario Mínimo Interprofesional -un 79% de las mujeres atendidas en CAPSEM Sur, frente a un 56,36% en CAPSEM Norte. Si analizamos la franja mayoritaria en cuanto al nivel de ingresos, se observa la misma diferencia entre el Norte y el Sur: un 32,41% de mujeres de CAPSEM Norte tienen ingresos por encima de los 1500 euros/mes, mientras que, en el Sur, un 25% percibe entre 900 y 1200 euros/mes. En ambos casos, la fuente principal de ingresos es la actividad laboral. Esta mayor estabilidad económica y laboral en las mujeres atendidas en CAPSEM Norte, facilita la asistencia a las citas de atención y la adherencia al tratamiento.



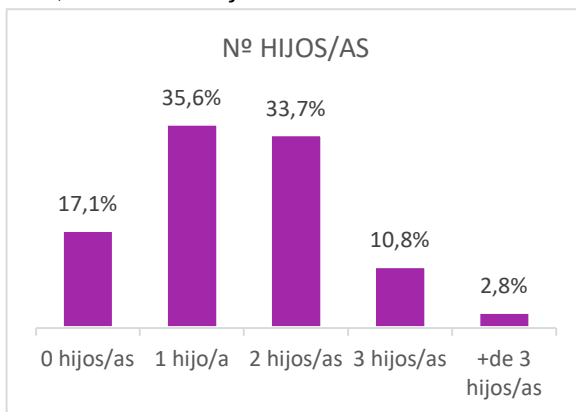


Estado Civil

El mayor porcentaje de mujeres están solteras, concretamente el 51,85% en CAPSEM Sur y el 38,82% en CAPSEM Norte; seguido de mujeres divorciadas, que se sitúa en un 24,72% y un 30,37% respectivamente.

Hijos e hijas

El 82,9% de las mujeres atendidas en CAPSEM tienen uno o más hijos e hijas y un 0,61%

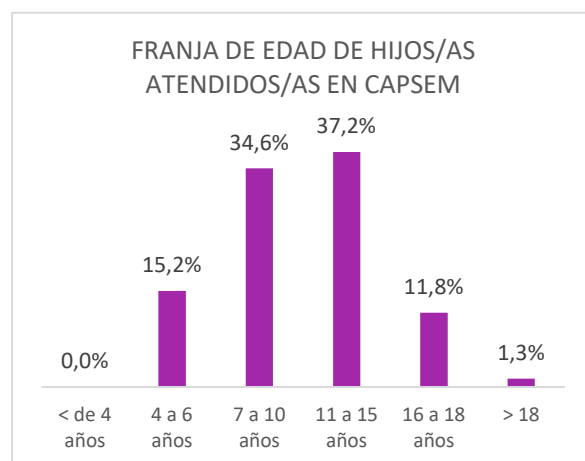


están embarazadas, no existiendo diferencias significativas respecto al número de hijos/as entre las asistentes a uno u otro recurso, siendo las cifras de este año muy similares a las del año 2022,

En CAPSEM Sur, en el 67,19% de los casos el agresor es el padre de sus hijos, mientras que esta cifra se eleva hasta el 81,28% en CAPSEM Norte.

En cuanto a los **hijos/as atendidos/as** en CAPSEM, el 54% son niñas y el 46% niños.

El 71,8% tienen entre 7 y 15 años. Respecto a la comparativa entre ambos CAMPSEM, no existen diferencias significativas, pudiendo destacar únicamente que mientras que en CAPSEM Norte hay en intervención más adolescentes de 16 a 18 años que en CAPSEM Sur, en las franjas de menor edad sucede, al contrario.

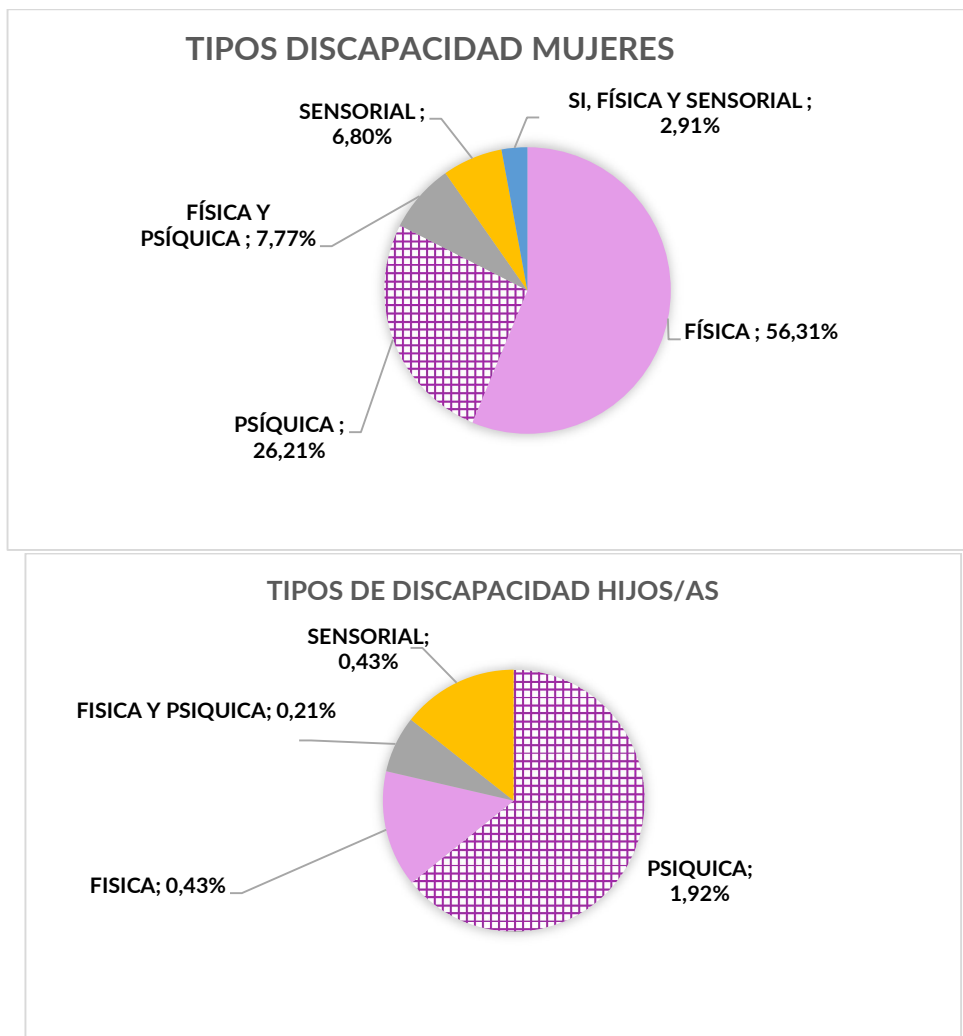


Interseccionalidad

En 2023 desde CAPSEM las variables que se han recogido a nivel estadístico como ejes de desigualdad que es necesario tener en cuenta para desarrollar intervenciones interseccionales son:

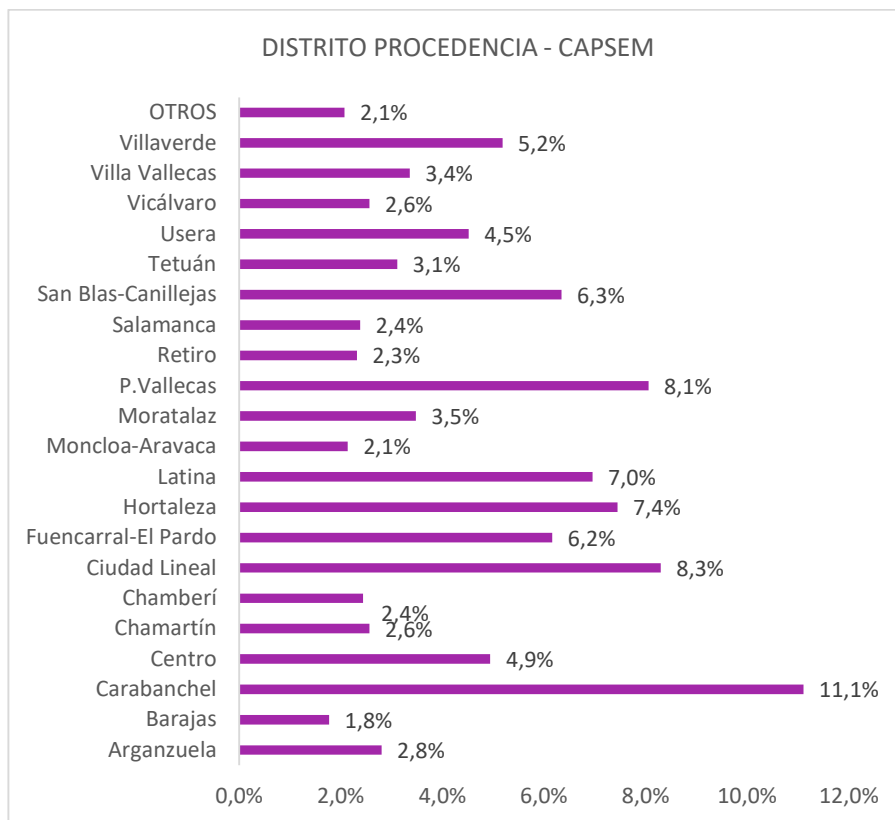
- Discapacidad de la mujer
- Discapacidad de menores atendidos/as
- Edad: Mujeres mayores de 60 años (ya analizada)

Durante 2023, un 6,28% de las mujeres tenían reconocido algún tipo de discapacidad. Así mismo, es necesario tener en cuenta la dificultad añadida que supone la crianza de un hijo/a con discapacidad. A lo largo de 2023, el 2,99% de los/as menores atendidos/as en CAPSEM tenía algún tipo de discapacidad.



Distrito de Procedencia

En 2023, los distritos de los que procede el mayor número de mujeres son en CAPSEM Sur Carabanchel y Puente de Vallecas y en CAPSEM Norte Ciudad Lineal y Hortaleza, del mismo modo que el pasado año 2022.



Aspectos de la situación de violencia

Situación judicial

El 52,8% de las mujeres atendidas no había presentado denuncia y sólo un 16,4% obtuvo en algún momento medidas judiciales de protección, pesa a que un 42% consta que interpuso denuncia.

Vínculo con el agresor y situación de convivencia con éste

El 100% de mujeres atendidas no mantienen relación de pareja con el agresor en al momento de ser atendidas en CAPSEM, siendo su vínculo actual de expareja en un 59,4%, exmarido en un 35,3% y marido en un 5,4% de los casos. El 90,9% de las mujeres habían mantenido convivencia con su agresor previamente.

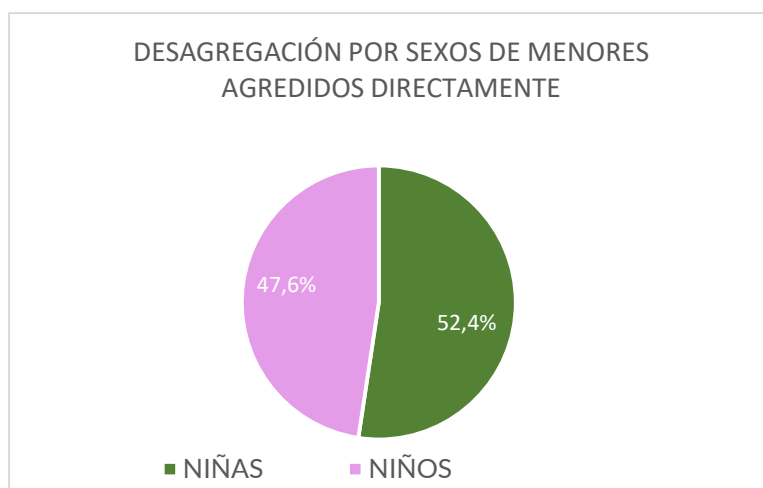
Respecto a los y las menores, en el 92,3% de los casos el agresor es su padre, mientras que en un 7,1% se trata de la expareja de la madre y un 0,6 de otros familiares.

Duración y tipología de la violencia

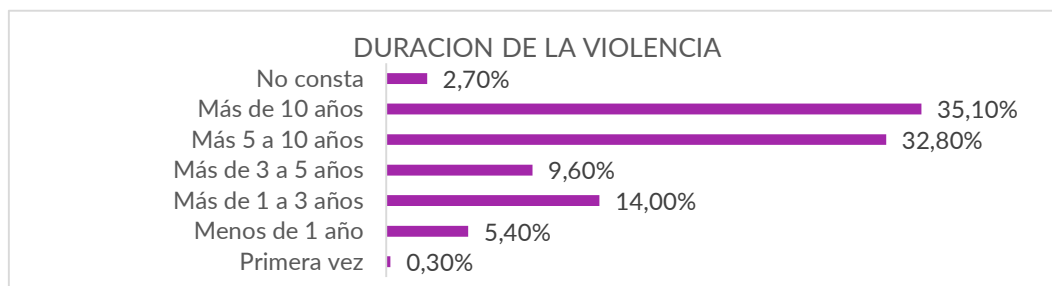
El 59,7% de las mujeres manifiestan haber sufrido maltrato psicológico y físico; un 32,3% maltrato psicológico y un 65,5% control social. Finalmente, destaca el dato de que el 42,60% manifiesta haber sufrido violencia sexual. Este elevado porcentaje de mujeres que identifican haber sufrido violencia sexual -una de las formas de violencia más compleja de visibilizar en la pareja- puede ser fruto de la elaboración de su historia de violencia en un contexto de trabajo a largo plazo, que facilita el vínculo de confianza con las profesionales de referencia.

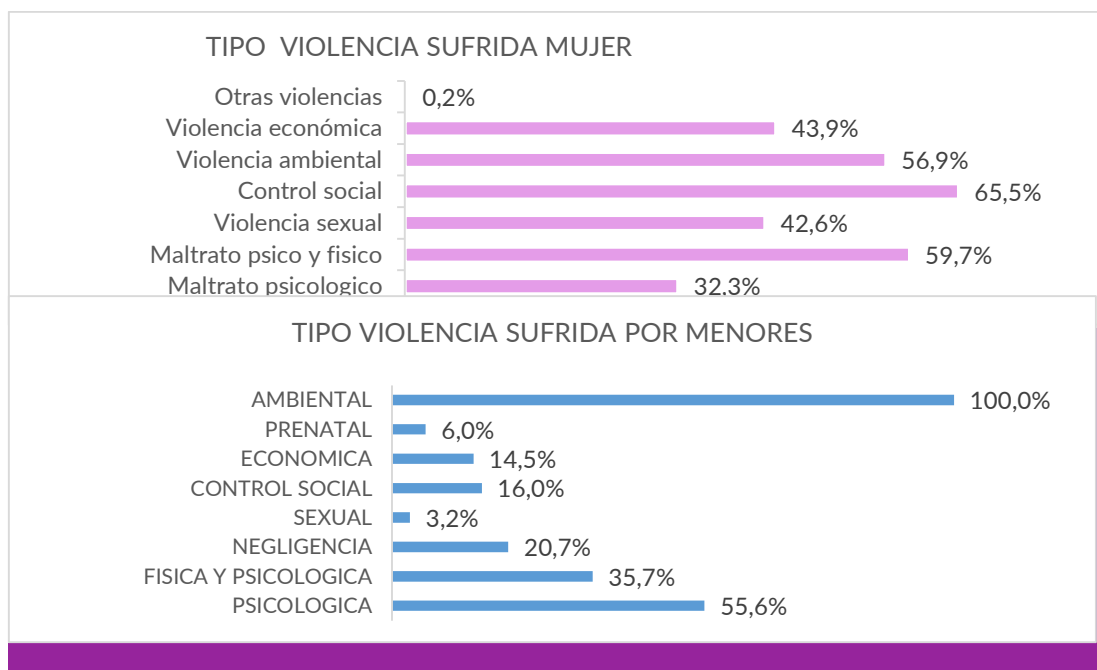
En cuanto a la duración de la relación desde los primeros episodios violentos, un elevado porcentaje de mujeres alojadas, el 35,10% ha mantenido la relación más de 10 años, y sólo el 14% han sido relaciones de menos de 1 año de duración desde el inicio de la violencia.

En cuanto a la violencia padecida por los niños y niñas atendidos en CAPSEM cabe destacar que el 100% fueron testigos, al menos, de amenazas y agresiones psíquicas, y sufrieron violencia ambiental y un 44,54% fueron agredidos/as directamente.

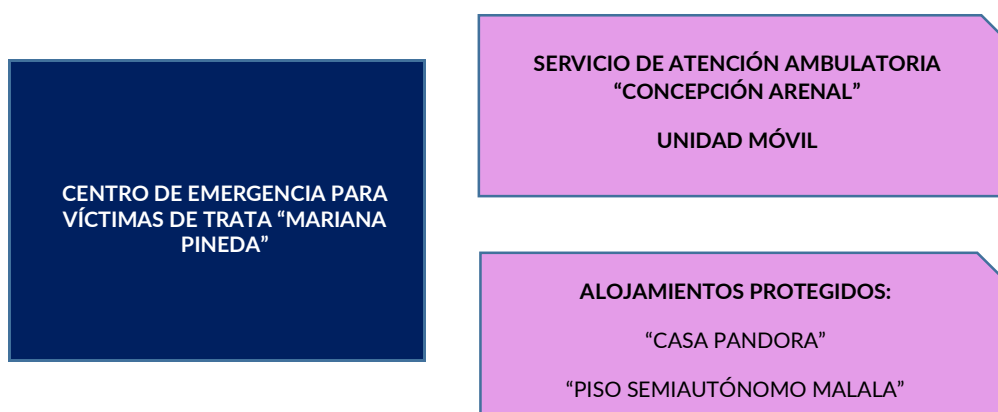


No existe diferencia significativa en cuanto a tipología de violencia sufrida o duración de la misma comparando los datos facilitados por las usuarias d uno y otro CAPSEM





16.8.5. Red Municipal contra la Trata y la Explotación sexual



El objetivo general de la Red Municipal Contra la Trata y la Explotación Sexual es garantizar los derechos humanos de las mujeres víctimas de trata y explotación sexual a través de la propuesta de recuperación integral de sus vidas mediante la atención psicológica, social, jurídica, de prevención y promoción de la salud y la dotación de recursos y herramientas para su incorporación al mercado laboral.

Esta red de atención social especializada está integrada por los siguientes recursos:

16.8.5.1. UNIDAD MÓVIL

Realiza el acercamiento, información y atención a las mujeres víctimas de trata y explotación sexual en los escenarios con presencia de la mismas de la ciudad de Madrid (calle, pisos, clubs). Ofrece información relevante de interés y utilidad para la respuesta a las necesidades de las mujeres mejorando y facilitando el acceso a los recursos y servicios, acompañándolas si fuera necesario a los mismos; deriva al Centro Concepción Arenal para la intervención integral y facilita dicha derivación y atención mediante la reiteración del contacto con las mujeres en su propio espacio-entorno. Realiza la importante función de detección de víctimas de trata y la activación –en su caso- de los

protocolos de intervención necesarios en cada situación. Promueve el acceso de las mujeres al disfrute y garantía de los derechos que les asisten y a los servicios y recursos necesarios desde la plena ciudadanía. Constituye el recurso de referencia municipal para las mujeres en estas situaciones allí donde se encuentran y facilita el acceso a los servicios sanitarios y sociales, así como la reducción de riesgos y daños derivados de su situación.

La Unidad Móvil presta atención de lunes a domingo con un total de 56 horas semanales distribuidas en horario de mañana, tarde y madrugada.

Objetivos de la Unidad Móvil:

- Facilita el acercamiento de las mujeres al Centro de Atención Integral, a través de la oferta de los apoyos, servicios y recursos disponibles.
- Contribuye a la reducción de los riesgos y/o daños derivados de su situación modificando estilos de vida limitadores para las mujeres hacia otros más saludables
- Mejora sus condiciones personales y sociales
- Posibilita el acceso de las mujeres a los derechos, servicios y recursos.
- Atiende y resuelve necesidades y demandas puntuales y concretas.

Funciones de la Unidad Móvil:

- Acercamiento
- Detección de posibles víctimas de trata
- Información
- Sensibilización y educación
- Derivación
- Mantenimiento de la relación/contacto para lograr crear el vínculo necesario para el comienzo de la intervención integral en el Centro Concepción Arenal.

La Unidad Móvil, se desplaza al menos una vez por semana a cada una de las zonas o lugares con presencia de mujeres en situación de prostitución, de forma habitual y en diferentes franjas horarias, adaptando la intervención a la realidad de las mujeres y a las dinámicas del medio abierto (calle). También realiza intervención en pisos y clubs (medio cerrado) en los diferentes distritos de la ciudad de Madrid.

➤ **Perfil sociodemográfico**

Países de origen

Desde la Unidad Móvil se han atendido mujeres procedentes de 38 países de origen distintos. Los principales países de procedencia de las mujeres en situación de prostitución atendidas por el equipo de Unidad Móvil son de América Latina que supone un 74,69% del total de las mujeres atendidas, siendo Colombia, Paraguay y Ecuador los países con mayor representación.

En 2023, han sido atendidas 225 mujeres procedentes de Colombia (el 25.42%), 99 mujeres de Paraguay (11.19%), 83 de Ecuador (9.38%) 74 de España (8.36%) y 62 de Rumanía (7.01%).

Hay que destacar que ha seguido aumentando el número de mujeres colombianas atendidas, tanto en espacio abierto como cerrado, pasando de 102 en el 2021, 200 en el 2022 y 225 en 2023. El equipo de Unidad Móvil ha detectado que muchas mujeres atendidas procedentes de Colombia presentan indicadores de estar en posible situación de TSH con fines de explotación sexual.

Asimismo, es significativo el aumento de mujeres españolas atendidas, siendo de 74 en 2023, el cuarto país con mayor representación. Esto puede deberse a la grave situación de riesgo y desprotección de las mujeres con problemática de adicción presentes en el Polígono de Villaverde.

Por el contrario, ha descendido el número de mujeres nigerianas atendidas pasando de 33 en 2022 a 21 en 2023.

Las mujeres atendidas procedentes de la zona geográfica de Europa del Este suponen un 9.27%, especialmente procedentes de Rumanía.

Edad de las mujeres atendidas

Durante el 2023 el grupo más numeroso atendido ha sido el comprendido entre 35 y 44 años, encontrándose en esta franja el 35% de mujeres. Asimismo, el 2% de las mujeres están situadas en un intervalo de edad por encima de los 64 años, lo que conlleva situaciones vitales de cronificación de la prostitución con dificultades para la proposición de alternativas a la misma. Durante este año un 7,6% de las mujeres con las que se ha intervenido son menores de 25 años.

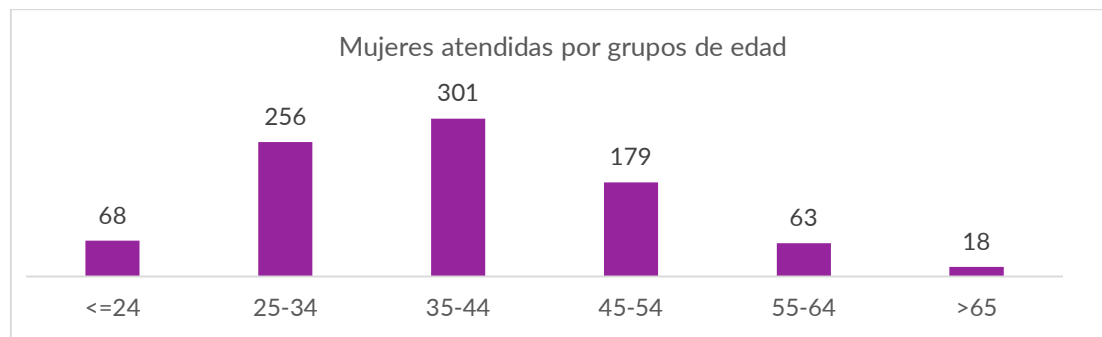


Gráfico mujeres atendidas por grupos de edad

Situación administrativa

El grupo más numeroso de las mujeres atendidas ha sido el de mujeres que no tienen permiso de residencia ni de trabajo que supone un 46%, aumentando su grado de vulnerabilidad por esta circunstancia.

Respecto a las mujeres que están en situación administrativa regular es de 53.68%, siendo 197 las que se encuentran con permiso de residencia y trabajo, 190 con nacionalidad española o comunitarias, 31 nacionalizadas, 15 solo con permiso de residencia y 42 mujeres se encuentran solicitando asilo.



Gráfico Situación administrativa de las mujeres atendidas

Situación de trata de las mujeres

En relación con las mujeres víctimas de trata con las que se ha intervenido a lo largo del año destacar que, en espacio abierto, donde la Unidad Móvil es un recurso de referencia para muchas mujeres, resulta muy complicado el poder acceder a ellas y realizar una intervención integral, más allá de la mera detección. Están sometidas a muchas presiones por parte de las redes y en muchas ocasiones, sin el consentimiento del proxeneta, no se atreven a acercarse a la Unidad Móvil. En otras ocasiones, presentan un discurso muy sesgado por la falta de libertad o de confianza para poder comunicarse y manifestar su situación. De igual manera sucede en medio cerrado, donde la controladora se encuentra muy cercana a la posible víctima, además de los mecanismos que utilizan las redes para controlar a las mujeres, como las cámaras de videovigilancia.

A pesar de estas dificultades la Unidad Móvil facilita el contacto con ellas y la creación de vínculos de seguridad y confianza para iniciar un proceso, además de estar informadas de los diferentes recursos y derechos a los que pueden tener acceso.

Podemos afirmar que el dato de mujeres víctimas de trata atendidas se encuentra por encima del de años anteriores. El 59,89% de las mujeres con las que ha intervenido la Unidad Móvil de manera individual, son víctimas o potenciales víctimas de trata con fines de explotación sexual, frente al 55,85% del 2022. Asimismo, de las 885 mujeres atendidas durante el periodo de 2023, valoramos que no se encuentran en ninguna de las situaciones anteriores el 28.25%.

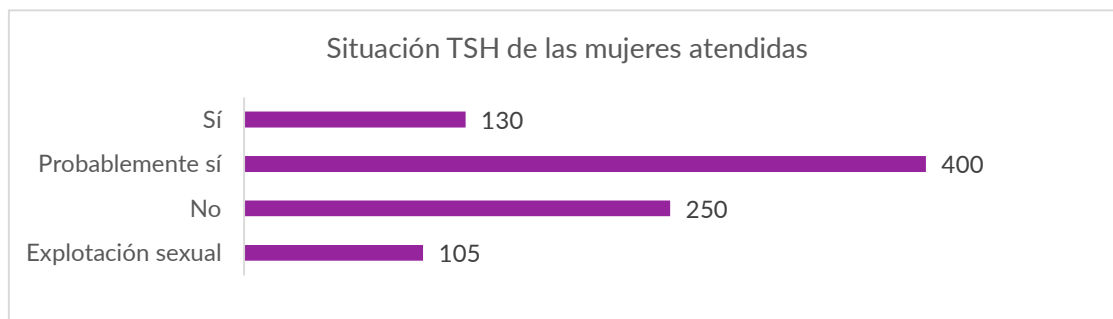


Gráfico. Situación de trata de las mujeres atendidas

Identidad de género

De las 885 mujeres atendidas, 116 son mujeres trans (13%). El perfil de mujeres trans corresponde mayoritariamente a mujeres latinas que ejercen en medio abierto.

Análisis de la intervención con las mujeres nuevas atendidas

En este año 2023, se ha intervenido individualmente desde la Unidad Móvil con 418 mujeres nuevas, tanto en medio abierto como cerrado.

Países de origen

La mayoría de las mujeres con las que se ha iniciado la intervención en este 2023 son procedentes de Latinoamérica, significando un 83.97% de las mujeres nuevas. Aumenta la tendencia de mujeres procedentes de Colombia, siendo casi un 34.93% de las mujeres nuevas. Aunque este año, seguimos manteniendo la constante de mujeres nuevas procedentes de Paraguay, que constituyen 13.16%, vemos importante resaltar que han aumentado las mujeres nuevas procedentes de Perú, debido a que las redes de trata se aprovechan de los momentos de cambios e inestabilidad sociopolítica, como los que sufre Perú en el momento actual.

Como ya veníamos apuntando en años anteriores, el número de mujeres españolas se encuentra en ligero ascenso, pero por primera vez, el número de mujeres nuevas procedentes de España supera al de otras zonas, sin contar con Latinoamérica. Las mujeres nuevas españolas han sido en este año 28, siendo el 6.70% con las que hemos comenzado intervención superior al de mujeres procedentes de Europa del Este (4.78%) y África (3.59%).

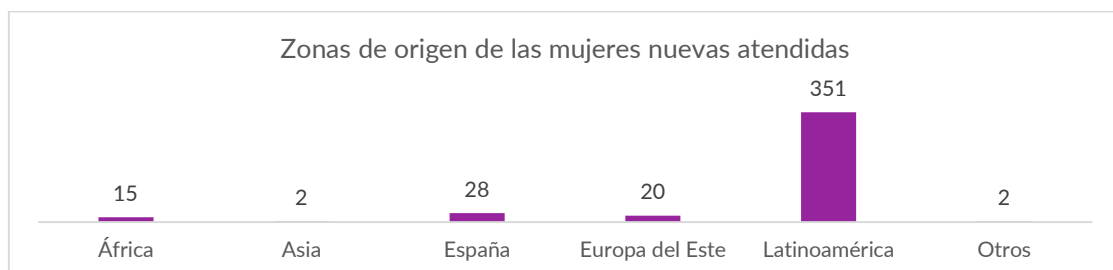


Gráfico. Zona geográfica de origen de las nuevas usuarias

Situación jurídica

De las 418 mujeres nuevas atendidas en el 2023, se encuentran en situación administrativa irregular 242. Con documentación española o comunitaria, ya sea por origen o nacionalizada, se encuentran 64 mujeres y un 4.31 % de las mujeres nuevas atendidas son demandante de asilo.

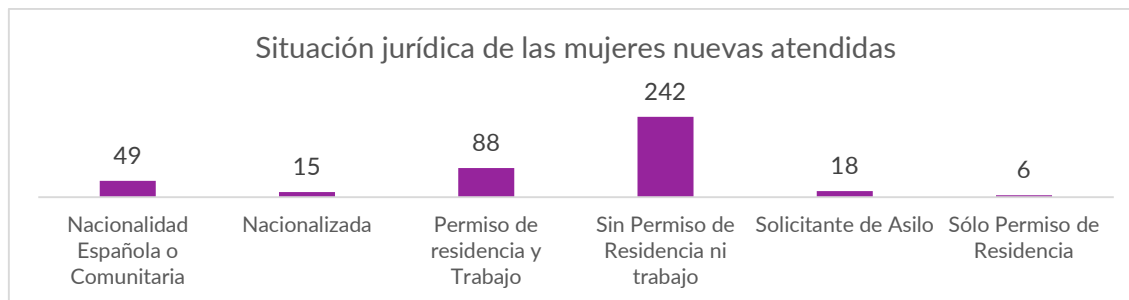


Gráfico. Situación jurídica de las nuevas usuarias

Identidad de género

De las 418 mujeres nuevas atendidas en 2023, 31 han sido mujeres trans, lo que representa un 7.42% de las atendidas.

Edades de las mujeres

De entre las mujeres nuevas atendidas, destacan principalmente las que se encuentran en el rango de edad 25 a 34 años, seguido de las mujeres de entre 35 y 44 años, lo que implica que las mujeres nuevas atendidas son más jóvenes que las que se encuentran en proceso.

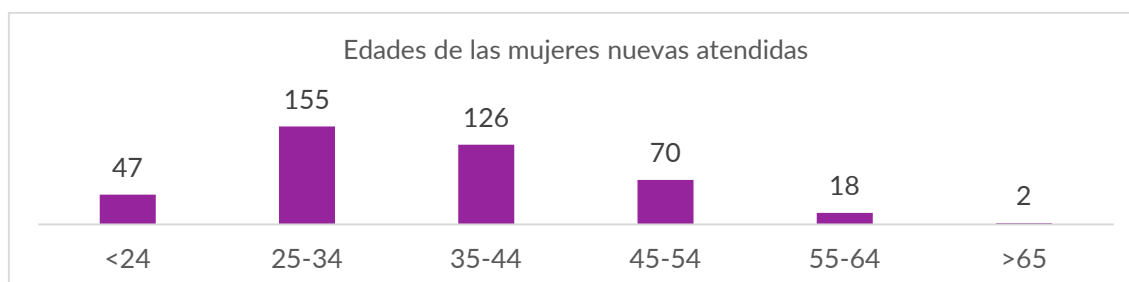


Gráfico. Edad de las nuevas usuarias

Situación con respecto a la trata

De un total de 418 mujeres nuevas atendidas, 63 mujeres se encuentran en situación de trata con fines de explotación sexual, 216 se encuentran en fase de diagnóstico respecto a la trata, 102 en situación de explotación sexual, y en 37 casos de mujeres no hemos detectado indicadores de dichos delitos.

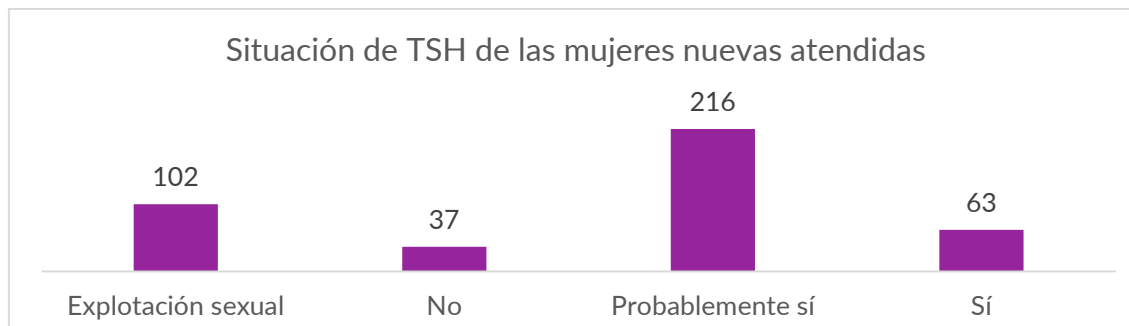


Gráfico. Situación de trata de las nuevas usuarias

16.8.5.2. -CENTRO CONCEPCIÓN ARENAL

Recurso de carácter ambulatorio, que desarrolla una atención integral a mujeres víctimas de trata y de explotación sexual. El Centro presta atención de lunes a viernes en horario continuado de 10:00 a 19:00h. El perfil de atención, son mujeres mayores de 18 años, víctimas de trata y/o de explotación sexual, que requieran y acepten intervención integral o demanden cualquiera de los Servicios y/o atenciones que presta el Centro.

Se puede acceder al centro, por Iniciativa Propia de la mujer, por derivación de la Unidad Móvil y/o por la derivación de otros recursos de la red pública de atención general y especializada, así como de las organizaciones de la iniciativa social o por los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.

La atención integral se articula en tres grandes ejes:

- Acogida y diagnóstico
- Diseño del Plan individualizado de intervención: objetivos, acciones a realizar, secuencia de las acciones, seguimiento, indicadores de avance y de proceso, plan de derivación a otros recursos -si procede- y establecimiento de las coordinaciones necesarias, así como los soportes necesarios para las mismas.
- Organización del Proceso global de intervención mediante el establecimiento del plan de trabajo por áreas de intervención.

Prestándose en las siguientes áreas:

- Social
- Psicológica
- Jurídica
- Empleo: orientación laboral, formación pre-laboral, capacitación para el empleo, así como búsqueda activa de empleo y acompañamiento individualizado en todo el proceso, dotando a las mujeres de las herramientas necesarias para desenvolverse con seguridad en el acceso e incorporación al mercado de trabajo.

- Diagnóstico de empleabilidad de cada mujer. Se desarrollan dos itinerarios formativos de 480 horas cada uno de ellos (960 horas de formación en total en ambos itinerarios), que incluyen formación técnica y prácticas en el sector formativo. Se ofrece intermediación para el empleo y apoyo al emprendimiento y el autoempleo.
- Salud: información, apoyo, prevención y promoción de la salud integral de las mujeres. Se proporciona la información necesaria para prevenir las ETS, fomentar el autocuidado físico y psicológico, eliminando los estereotipos, mitos y tabúes que impiden vivir adecuada y satisfactoriamente la sexualidad como un componente más del desarrollo y satisfacción personal e incorporando el derecho a no sufrir violencia en sus relaciones personales; recibir asistencia médica no sólo en momentos de enfermedad o en caso de embarazo etc.. Se aborda la salud desde una visión integral y se propicia el cuidado del cuerpo y de la psique. Se impulsa la mejora de la salud sexual y reproductiva de las mujeres.

El contenido de cada una de las áreas señaladas forma parte de un todo integrado y se aborda de una manera global y coordinada y no de forma aislada y/o independiente de las demás.

➤ Perfil sociodemográfico

País de origen

En cuanto al origen de las mujeres que solicitan el apoyo en el Centro Concepción Arenal, este año hemos atendido a mujeres de 33 países de origen distintos, siendo predominantes las mujeres procedentes de Colombia y Nigeria 157 respectivamente, seguidas de Ecuador 52, Paraguay 39, Perú 39 y Rumania 23.

En relación con el año anterior, ha aumentado considerablemente el número de mujeres colombianas (55), se ha mantenido el número de mujeres nigerianas atendidas que ya había descendido respecto de años anteriores y ha aumentado las mujeres procedentes de Ecuador (14), Paraguay (15) y Perú (24), y descendido levemente las mujeres rumanas (5). Las procedentes de España, se sitúan en la novena posición, habiendo sido atendidas 15 mujeres, las mismas que en el año anterior.

De las 610 mujeres atendidas durante este 2023, el 97,54% son de origen extranjero (595 mujeres). El 2,46% son de origen español (15 mujeres), llegando a representar menos del 5% del total. En datos absolutos son el mismo número de mujeres de origen español con respecto al año anterior.

Si contrastamos el dato de las mujeres de origen español (15) con el dato de las mujeres de nacionalidad española (67), lo que nos indica es que 52 mujeres poseen doble nacionalidad, países en su mayoría con características facilitadoras en el proceso de la nacionalización, por ejemplo, por los periodos temporales de residencia solicitados, cómo el caso de paisas de América Latina, como Ecuador o Colombia.

Si lo agrupamos por zonas geográficas, vemos que las principales usuarias de los servicios del Centro Concepción Arenal son mujeres de América Latina (379), principalmente Colombia y Ecuador, seguidas de las mujeres africanas (187), principalmente nigerianas, y en tercer lugar de Europa del Este (28), fundamentalmente de Rumanía.

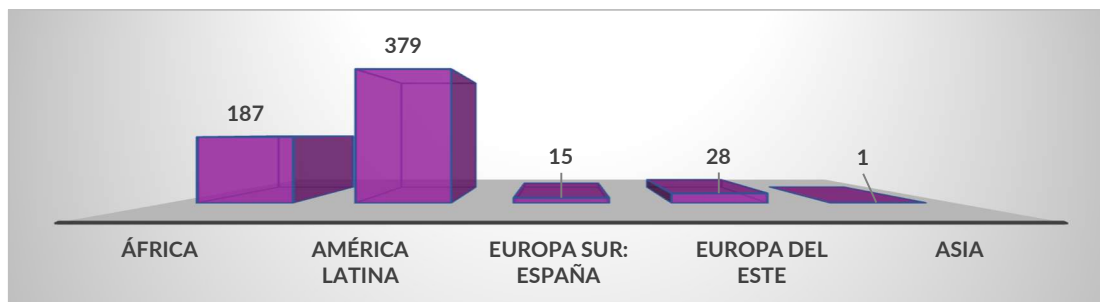


Gráfico. Mujeres atendidas según el continente de origen

Edades de las mujeres atendidas

Las mujeres atendidas en el centro de atención integral se agrupan en torno a seis grupos de edades principales: menores de 25 años; de 25 a 34 años, de 35 a 44 años, de 45 a 54 años, de 55-64 años y mayores de 64 años, siendo el grupo mayoritario, por octavo año consecutivo, el de mujeres entre 35 y 44 años (202 mujeres), aunque también es numeroso el grupo de 25 a 34 años (234 mujeres). Este último dato es importante, dado que son mujeres bastante jóvenes con poco tiempo en prostitución que deciden buscar alternativas. Las posibilidades de intervención en áreas de empleo y autoempleo con estos dos grupos son más amplias que con los otros grupos.

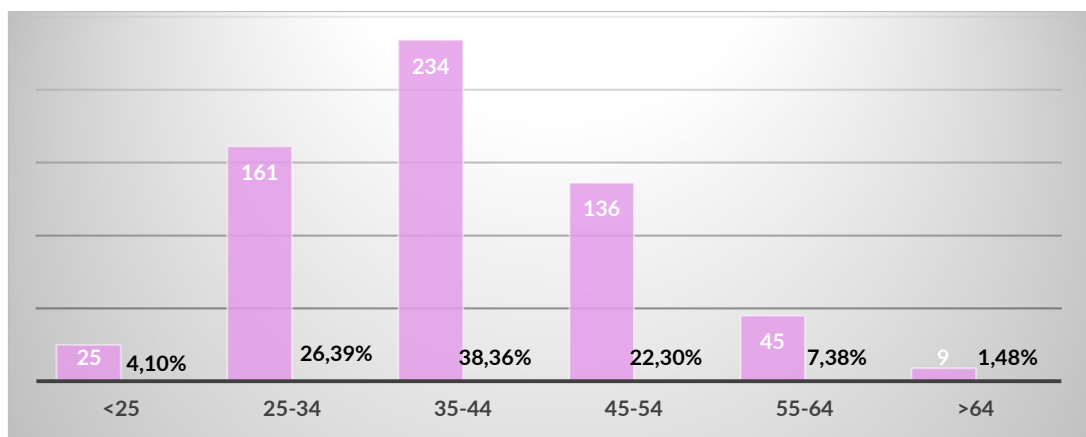


Gráfico. Edades de las mujeres atendidas

Nivel académico

En relación con el nivel académico de las mujeres atendidas, la mayoría tiene estudios primarios o secundarios finalizados. El 36,39% cuentan con estudios de secundaria/bachillerato en sus países de origen, aunque casi en su totalidad sin homologar. Muy de cerca se encuentra el grupo de mujeres que sólo tiene estudios primarios (33,44%). El 4,92% son mujeres con estudios superiores universitarios, es decir, 14 mujeres de las 482 atendidas.

Las mujeres que no están alfabetizadas o sólo saben leer y escribir suponen un 16,23% (24 usuarias no alfabetizadas y 75 que no saben leer ni escribir). Porcentaje que ha disminuido respecto del 2022 (20,74%), pero que sigue siendo un porcentaje

significativo y que cuenta con el hándicap que supone la falta de estudios para poder optar a oportunidades laborales y/o formativas que permitan una independencia real; es un dato importante para tener en cuenta a la hora de promover planes formativos y/o facilitadores de opciones laborales reales.

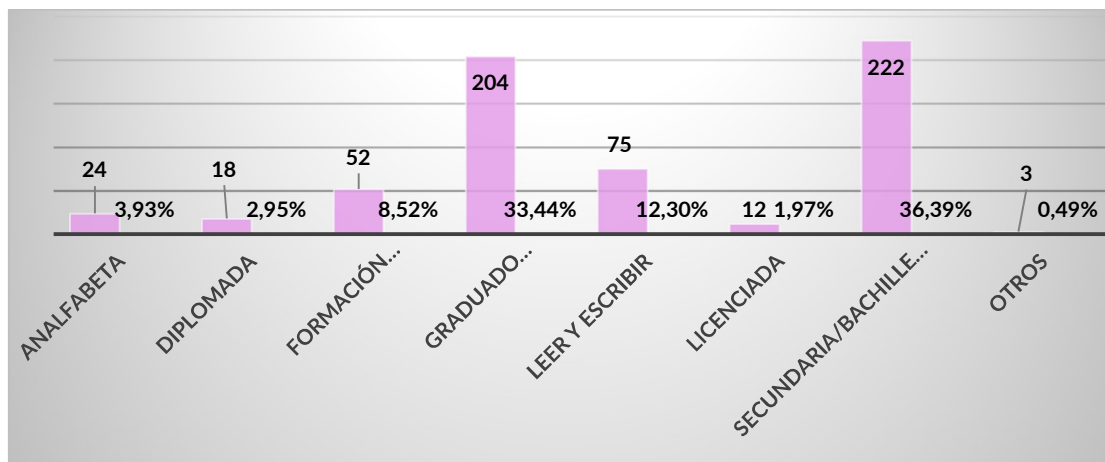


Gráfico. Nivel de estudios de las mujeres atendidas

Hijos/as a cargo

El 47,21% de las mujeres con las que interviene el Centro Concepción Arenal son mujeres con hijos e hijas a cargo, un porcentaje similar al del año anterior (47,93%). El hecho de que casi la mitad de las mujeres atendidas en el centro tengan hijos o hijas a su cargo, de las cuales un 27,21% tienen más de un menor a cargo, condiciona el plan de intervención en el centro por los siguientes motivos:

- En la mayoría de los casos son las únicas proveedoras de ingresos-obtenidos a través del ejercicio, en los casos en los que continúan en él, y por tanto, la urgencia económica es mayor en los casos de las mujeres que tienen hijos e hijas a cargo. Abandonar el ejercicio para realizar una formación ocupacional o iniciar un proceso de búsqueda activa entra en ocasiones en conflicto con la búsqueda de ingresos para cubrir las necesidades básicas familiares.
- La mayoría de las mujeres con hijas e hijos en edad no escolar no cuentan con recursos de apoyo, ni formales, ni informales, como alternativa de conciliación para poder realizar una formación orientada al empleo.

Situación administrativa

El 36,07% de las mujeres atendidas este año no tiene regularizada la situación en nuestro país. Este porcentaje es ligeramente superior, aunque no estadísticamente significativo al del 2022 que fue de un 31,33%. En cuanto al resto de situaciones, se han agrupado en la categoría “con permiso de residencia y trabajo” aquellas situaciones que permiten a las mujeres extranjeras trabajar en nuestro país.

Hay que tener en cuenta que las mujeres de régimen comunitario (9,02%), aunque son residentes legales en España, el acceso a alguno de sus derechos tales como el sanitario y a una contratación, en la práctica está limitado por la obtención del certificado de

registro de la Unión, que es difícil de obtener por los requisitos impuestos por la normativa comunitaria

Mencionar también a las mujeres solo con permiso de residencia (3.44%) que encuentran limitado su acceso al mercado laboral y a las solicitantes de asilo (8,85%), que hasta los 6 meses no cuentan con autorización para trabajar y están supeditadas a la renovación de sus solicitudes.

Situación de trata explotación sexual y/o prostitución

El porcentaje de mayor atención a lo largo del 2023 corresponde a las mujeres en situación de prostitución por vulnerabilidad social y económica, mujeres que no han podido encontrar otra alternativa para la cobertura de sus necesidades básicas y las de su familia, esto supone el 40.66% del total de mujeres atendidas, en segundo lugar, encontramos mujeres víctimas de trata pasada y prostitución presente (20.98%), en tercer lugar mujeres con indicadores de trata pendientes de confirmar (16.72%), seguidas de las mujeres en situación de explotación sexual (11,64%) y por último las mujeres detectadas en situación de trata (9,02%). El resto de las situaciones menos representativas se muestran en el gráfico siguiente.

Esto significa que un 46,72% de las mujeres atendidas a lo largo del 2023 han sido o están siendo víctimas de trata con fines de explotación sexual. Este porcentaje ha aumentado ligeramente respecto del del 2022 (41,07%)

En relación con las mujeres que se encuentran en una situación de explotación sexual se han atendido a 71 mujeres lo que supone un 11,64% del total de mujeres atendidas.

En relación con la prostitución por vulnerabilidad socio económica, durante el año 2023, 248 de las mujeres atendidas por el Centro se encuentran en esta situación que las lleva a ella y a sus menores a cargo, a situaciones de extrema vulnerabilidad.

Identidad de género

24 mujeres trans han sido atendidas en el Centro en 2023 lo que representa el 3.93 %, se ha mantenido similar al de 2022 donde se atendieron a un 3,32%, (16 mujeres). Comparativamente con las mujeres atendidas por la Unidad Móvil 13,11% (116 mujeres) es un porcentaje bajo, esto puede ser debido a que las mujeres transexuales entienden que la intervención desde el centro pasa por la oferta de alternativas a la prostitución y no se encuentran en ese momento, o bien optan por acudir a recursos especializados en población LGTBI.

Al hablar de mujer transexual en situación de prostitución es importante conocer las especificidades desde las que se interviene. La mayoría de ellas proceden de países latinoamericanos y eligen España como país receptor, principalmente por el idioma. Las que tienen regularizada su situación o nacionalizadas en España, les permite viajar y ejercer en "plazas" de Europa.

Es en mujeres transexuales, más concretamente procedentes de Centroamérica, en las que encontramos, en mayor medida, mujeres solicitantes de asilo por motivos de identidad sexual. La mayoría de las solicitudes son rechazadas.

Muchas mujeres transexuales muestran un fuerte rechazo a la prostitución, pero se ven obligadas a permanecer en ella ante la falta de oportunidades reales que muchas veces encuentran a causa del doble estigma -mujer en prostitución y mujer transexual-, a lo que, en numerosas ocasiones hay que sumar el ser mujer extranjera en situación irregular.

Mujeres nuevas

Durante este 2023 se ha iniciado intervención en el centro de Atención Integral “Concepción Arenal” con 191 mujeres nuevas, esto supone un incremento de 37 mujeres respecto del año anterior que se atendieron 154 lo que supone un incremento del 24.02%.

En total, las mujeres nuevas atendidas proceden de 20 países diferentes. Por zonas geográficas, las mujeres procedentes de América Latina han sido 165 mujeres (86,37%), 19 son de origen africano (9,94%), 4 españolas (2,09%) y 3 (de Europa del Este (1,57%). Desde el 2022 se ha apreciado un aumento considerable de las mujeres procedentes de América Latina, mantenimiento de las procedentes de África que habían descendido considerablemente en el 2022, descenso moderado de las procedentes de Europa del Este y descenso de las procedentes de España pasando de 6 mujeres en el 2022 a 4 en el 2023.

16.8.5.3. CENTRO DE EMERGENCIA

El Centro de Emergencia Mariana Pineda, se pone en marcha el 1 de diciembre del 2021. Es un servicio de alojamiento de emergencia y atención integral a mujeres, mayores de edad, detectadas o identificadas como víctimas de trata y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución, acompañadas o no por sus hijas/os menores a cargo. La atención se presta en situaciones de emergencia y/o riesgo para su integridad física, psíquica o social, así como en situaciones de extrema vulnerabilidad, derivadas de la situación de trata y de la explotación sexual sufrida, requiriendo, por tanto, un alojamiento seguro, protegido e inmediato para ellas menores a cargo, así como para el alejamiento y desvinculación de tratantes, proxenetas y explotadores.

Cuenta con un equipo profesional especializado, de carácter multidisciplinar, integrado por profesionales del ámbito social, psicológico, jurídico y de la mediación intercultural, además de soporte administrativo, interpretación lingüística, seguridad y servicio de psicología infantil.

Para el acceso al Centro no se precisa estar identificada como víctima de trata ni encontrarse en situación administrativa regular. De acuerdo con su carácter de servicio de emergencia funciona las 24 horas del día todos los días del año. Ofrece alojamiento protegido de emergencia con **15 plazas** distribuidas en dos fases:

- 1) **5 plazas para la fase de emergencia** en las que el periodo de acogida no superará los 15 días.
- 2) **10 plazas para la fase de estabilización** que da acogida y atención integral por un periodo no superior a 3 meses.

El número de plazas se corresponde con el número máximo de personas que pueden encontrarse alojadas simultáneamente, no diferenciándose a estos efectos número de plazas de mujeres y menores.

Requisitos de acceso:

- Mujeres mayores de edad con o sin hijos menores a cargo.
- Precisar y aceptar alojamiento protegido, seguro e inmediato.
- No presentar problemas graves de salud mental o adicciones en fase activa que imposibilite la intervención y la convivencia en el Centro. (fase de estabilización)
- Requerir y aceptar atención integral especializada.
- No necesitar ayuda en las actividades de la vida diaria, ni para el cuidado de los hijos/as menores a cargo (fase de estabilización).

Se puede acceder al centro, por Iniciativa Propia, mediante llamada a la Línea gratuita 24 horas 900 102 640 o por derivación de otros recursos: Unidad Móvil, Centro Concepción Arenal, entidades de atención especializada a mujeres víctimas de trata, Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, desde el servicio 016, etc., previa aceptación voluntaria de la propia mujer.

Los **Servicios que se prestan** son:

- Alojamiento seguro e inmediato en situaciones de emergencia.
- Proceso de apoyo especializado e integral en los primeros momentos de toma de decisiones, mientras se determina el plan de acción adecuado en función de las circunstancias de cada mujer.
- Cobertura de las necesidades básicas de las mujeres alojadas, así como las de menores a su cargo.
- Atención profesional multidisciplinar especializada en trata, como una de las manifestaciones más graves de violencia machista.
- Garantía de las condiciones necesarias y óptimas durante el periodo de restablecimiento y reflexión que recoge el Protocolo Marco De Protección y Asistencia a Víctimas de Trata.

Ámbito de actuación:

El ámbito de actuación del Centro de Emergencia se extiende a toda la ciudad de Madrid. En todo caso, dará respuesta de emergencia, siempre que sea posible y existan plazas disponibles, a las necesidades de alojamiento protegido y seguro a mujeres víctimas de trata identificadas o no y derivadas por los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad, o por organizaciones de atención especializada del ámbito de la Comunidad de Madrid u otro punto geográfico del Estado español por razón de riesgo para su seguridad. En caso de derivaciones desde otro punto geográfico distinto a la ciudad de Madrid, el traslado será asumido por el recurso que deriva.

➤ **Perfil Sociodemográfico**

Nacionalidad y países de procedencia

La gran mayoría de las mujeres alojadas en el centro proceden del continente americano siendo las nacionalidades más representativas la colombiana, seguida de la peruana y la nacionalidad paraguaya.

Edad de las mujeres atendidas

La edad de las mujeres alojadas en el centro está comprendida entre los 18 y los 59 años, siendo la media de las mujeres alojadas de 31.8 años. y por tramos de edad, la mayoría de las mujeres alojadas tenían entre 18 a 25 años

Hay mucha diversidad de edades de las mujeres que ingresan, pero hay claramente una mayoría de mujeres más jóvenes que se encuentran en situaciones de explotación sexual y/o trata con fines de explotación sexual.

Situación administrativa

La situación administrativa de las mujeres alojadas en el Centro de Emergencia durante el año 2023 es en su gran mayoría mujeres que no cuentan con ningún permiso de residencia y trabajo, seguido por aquellas que han pasado por el centro identificadas como Supervivientes de trata de personas con fines de explotación sexual, o de explotación sexual, o que han iniciado la identificación formal encontrándose en el centro.

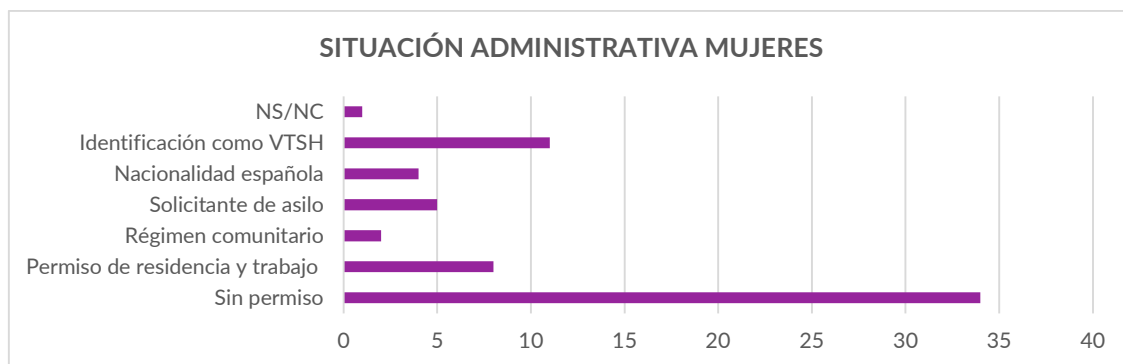


Gráfico situación administrativa de las mujeres

Formación

En relación al nivel de estudios alcanzados por las mujeres que se encuentran alojadas en el centro en 2023, el 62% presentan estudios secundarios, el 20% solo finalizaron los estudios de primaria, y un 14% tienen formación universitaria.

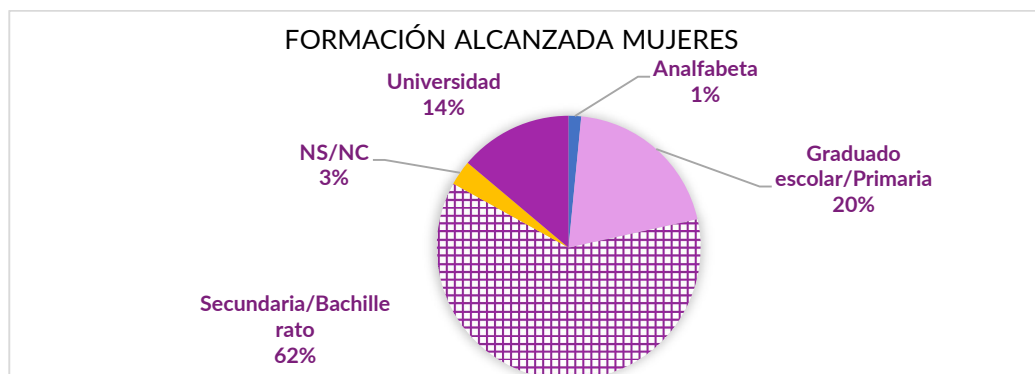


Gráfico Formación alcanzada por mujeres alojadas

Menores a cargo

Durante el año 2023 han sido 13 menores las que han sido alojados en total en el Centro de Emergencia Mariana Pineda.

Los menores alojados en el Centro de Emergencia tenían entre 0 y los 16 años, siendo la edad media de los menores alojados de 6.7 años y medio de edad.

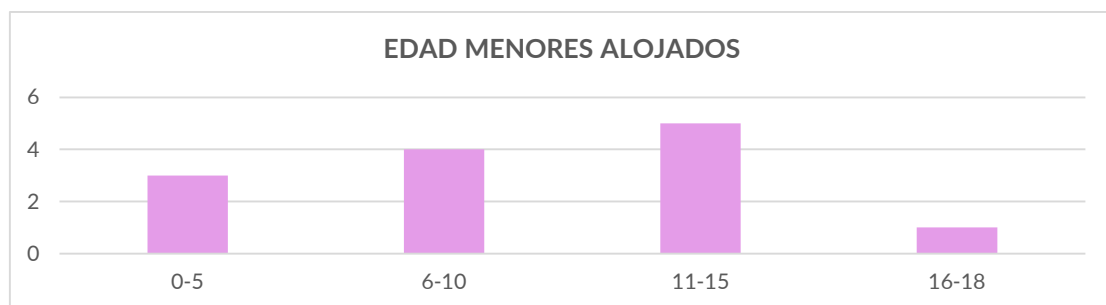


Gráfico Tramos de edad de menores alojados

Situación respecto a la trata y la prostitución

La situación de las mujeres con respecto a la prostitución es algo complejo y en evolución durante la estancia en el Centro de Emergencia. Aunque se pueden detectar diferentes indicadores cuando llegan al centro, poniendo especial cuidado y atención en aquellos indicadores de situación de Trata con fines de explotación sexual, es durante la propia estancia cuando se conoce la situación real en la que se encuentran las mujeres y no en el momento del ingreso.

En los casos en los que hay una detección de mujeres como víctimas de trata de seres humanos con fines de explotación sexual, se aborda, dentro de sus procesos, esta situación para informarla de todos los derechos que les asisten. Es importante en ese momento, explicar todo el procedimiento que se inicia tras la denuncia, así como el acompañamiento, autoidentificación y voluntad de asumir el proceso jurídico que conlleva una identificación legal por FCSE.

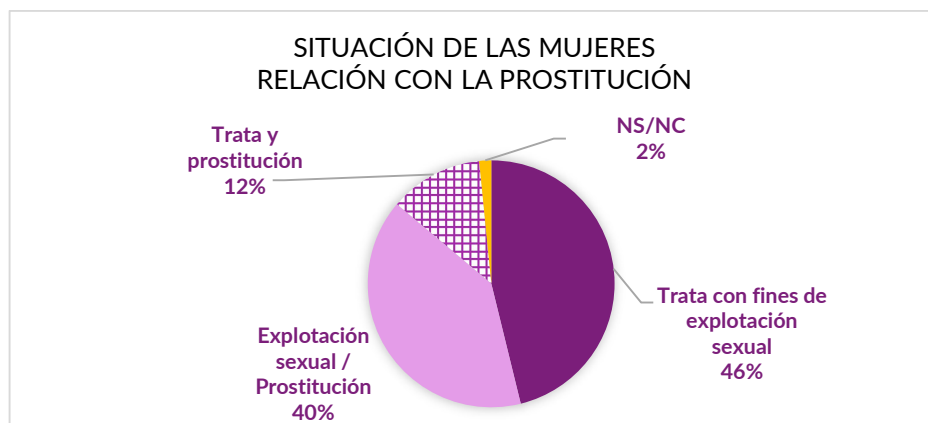


Gráfico Situación con respecto a la prostitución de mujeres alojadas

En el gráfico puede observarse, que el 58% de las mujeres que han pasado por el Centro de Emergencia Mariana Pineda han sido detectadas y, algunas de ellas, identificadas formalmente, como supervivientes de la trata de seres humanos con fines de explotación sexual. De ese porcentaje, el 16% han vivido además situaciones de explotación sexual fuera de la situación de trata de seres humanos.

Trabajo de difusión y Coordinación

Una parte del trabajo que se desarrolla en el Centro de Emergencia tiene que ver con el trabajo en red y la sensibilización a entidades y recursos sobre la realidad de estas mujeres, con el objeto de generar sinergias con cada una de estas entidades y recursos y de esta manera dar respuesta a las necesidades de coordinación que se detectan. En este año las reuniones que se han realizado han sido las siguientes:

Coordinaciones:

Se han realizado un total de 9 reuniones de coordinación con las siguientes entidades y agentes sociales: Cáritas, Cruz Roja, Agentes Tutores, Congregación de María, Delegación de Gobierno, Red Sira, MZC, Centro de Salud y Servicios Sociales.

16.8.5.4. ALOJAMIENTO PROTEGIDO

Fase I - Piso Protegido – CASA PANDORA

Recurso de alojamiento protegido que presta atención de carácter integral y ofrece un espacio seguro, así como la cobertura de necesidades básicas. Posibilita la contención y el restablecimiento emocional de las mujeres, facilitando su proceso de recuperación integral. Está dirigido a mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual y mujeres víctimas de explotación sexual, acompañadas o no de sus hijos/as menores a cargo, que necesiten protección. Es necesario que la mujer sea mayor de edad, sea autónoma para las actividades de la vida diaria y para el cuidado de las/os menores a su cargo, precise alojamiento seguro y protección y acepte el proceso de intervención integral especializada.

La atención integral comprende:

- Atención social.
- Atención educativa.
- Atención psicológica (incluida la especializada a menores a cargo)
- Atención jurídica.

El Alojamiento Protegido funciona las 24 horas, los 365 días del año. Se garantiza la acogida y alojamiento temporal seguro conforme a los derechos y garantías legalmente previstos y conforme al Protocolo Marco de Protección de las Víctimas de Trata de Seres Humanos.

A este alojamiento llegan las mujeres y sus menores a cargo, valoradas previamente y derivadas por el Centro de Atención Integral “Concepción Arenal”, Centro de Emergencia Mariana Pineda o Centro y Unidad Móvil Concepción Arenal.

Una vez alcanzados los objetivos planteados en su proceso de intervención, en el caso de que fuera necesaria, y así se valore en el alojamiento protegido, se activa la segunda fase del alojamiento en el piso semiautónomo, que presta apoyo y acompañamiento educativo para facilitar el logro de su plena autonomía. La estancia en el alojamiento protegido puede prolongarse, por valoración técnica, un máximo de 12 meses, revisable en cada caso.

➤ **Perfil sociodemográfico de las mujeres alojadas**

Procedencia

Las mujeres alojadas en el recurso fueron derivadas por distintas entidades, siendo el Centro de Atención Integral “Concepción Arenal” y su Unidad Móvil quienes han realizado la mayor parte de las derivaciones. No obstante, desde la puesta en marcha del Centro de Emergencia 24h “Mariana Pineda”, la procedencia de las derivaciones comienza a ser mayoritariamente del nuevo centro.

Nacionalidad

En cuanto a la nacionalidad de las mujeres que se han encontrado alojadas en 2023 los países de procedencia son: Nigeria, Rumanía, Gambia, Marruecos y Colombia, siendo este último el país donde proceden más de una mujer. Si comparamos las nacionalidades de las mujeres que estuvieron alojadas durante el año 2023 con las de 2022, observamos que son 5 las nacionalidades que coinciden: colombiana, rumana, cubana, marroquí y nigeriana.

Si atendemos al *continente de origen*, podríamos concluir que se está modificando la tendencia de años anteriores, dónde el continente mayoritario de procedencia era África. En 2023, el porcentaje de mujeres procedentes de Latinoamérica ha ascendido al 50%, representando África el 37,5% y Europa el 12,5. Destacan entre las nacionalidades de las mujeres acogidas las mujeres colombianas.

Edad

De las mujeres que han estado alojadas en la Casa de Acogida “Pandora” en 2023 la franja de edad predominante es la comprendida entre los 35 y 45 años. La media de edad de las mujeres alojadas es de 30,5 años, algo inferior al año 2020 (37,91 años).

Menores a cargo

De las 8 mujeres que se han encontrado alojadas en 2023, 7 son madres, estando 2 de ellas alojadas junto a sus hijos/as en el recurso. El resto de las madres alojadas tienen menores a cargo de familiares en sus países de origen.

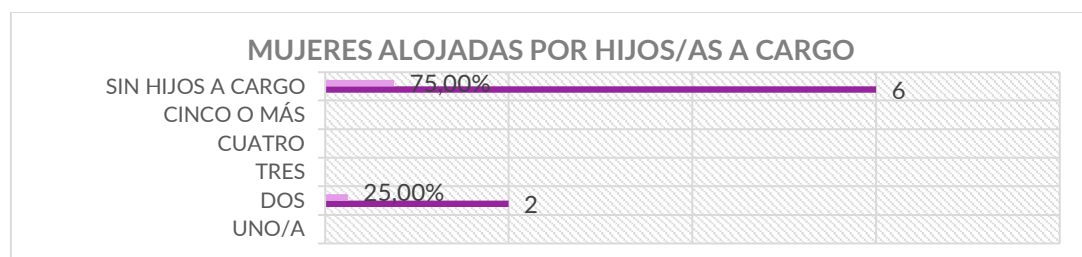


Gráfico. Mujeres alojadas por hijos/as a cargo en España 2023

Situación administrativa

De las mujeres alojadas en 2023 una es solicitante de asilo; una mujer ha presentado la solicitud de arraigo social, una se encuentra en régimen comunitario y cuatro mujeres han logrado regularizar su situación, teniendo permiso de residencia y trabajo y una mujer ha logrado regularizar su situación mediante asilo.

Si comparamos las situaciones administrativas de las mujeres alojadas en 2022 y 2023, destaca el significativo descenso de mujeres sin permiso de residencia, ya que, en 2023, ninguna de las mujeres se ha encontrado en dicha situación.

Formación/ Titulación alcanzada

Del total de mujeres alojadas, la educación primaria, seguida de la secundaria, son los niveles de estudios mayoritarios.

Cabe señalar que, en ocasiones, es difícil equiparar los estudios alcanzados en país de origen a las categorías recogidas en los registros, dado que los planes de estudios pueden diferir significativamente.

Situación respecto a la trata y Explotación sexual

En 2023, la situación de la mayoría de las mujeres es la trata con fines de explotación sexual, donde cinco de ellas se identifican con situaciones de trata o explotación sexual, una en situación de prostitución y dos de las mujeres fueron víctimas de trata a su llegada a España y continuaron en situación de prostitución una vez desvinculadas de la red. Así, podemos afirmar que 7 de las 8 mujeres han sido víctimas de trata con fines de explotación sexual.

Se mantiene la tendencia del año anterior, donde la situación mayoritaria es la trata con fines de explotación sexual, seguido de mujeres que continuaron ejerciendo una vez desvinculadas de la red y, en menor medida, mujeres que se han encontrado en contextos de prostitución y no han identificado explotación sexual.

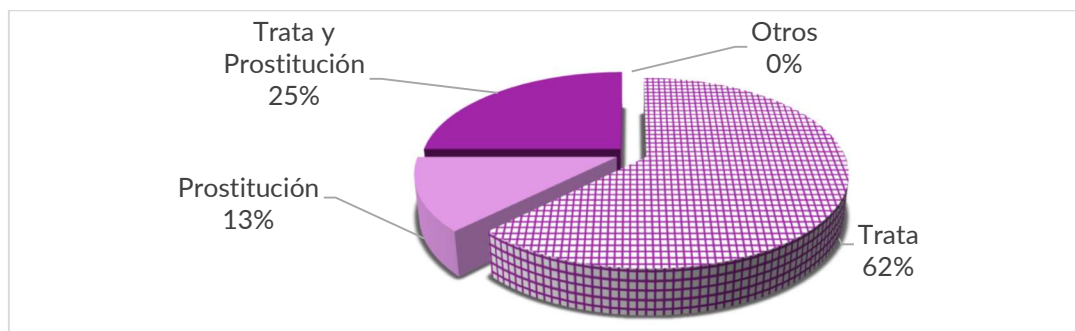


Gráfico. Situación respecto a la prostitución de las mujeres alojadas 2023

Perfil Sociodemográfico

Perfil de los menores:

Edad

Se han alojado 4 menores -2 niños y 2 niñas- durante el año 2023. La edad de los y las menores alojados/as en 2023 oscila entre los 5 y los 11 años. La edad media de los menores alojados sería 7,25 años.

Nacionalidad

De los menores alojados/as en 2023, 2 de los menores alojados cuentan con nacionalidad colombiana. Los 2 menores restantes uno cuenta con nacionalidad cubana y el otro menor con nacionalidad española.

Situación administrativa de las y los menores alojados.

En lo referente a la situación administrativa de las y los menores alojados, 1 menor cuentan con nacionalidad española, 2 cuentan con permiso de residencia, 1 está en situación administrativa irregular.

b) Fase II - Piso Semiautónomo

Para dar continuidad al proceso de intervención realizado en el alojamiento protegido, y con la finalidad de favorecer una desvinculación positiva progresiva y evitar el riesgo de vuelta a la explotación sexual por causa de vulnerabilidad, por carencia de medios económicos o cualquier otra circunstancia que impida su autonomía, se pone a disposición de las mujeres acogidas, en caso necesario y que así se valore, una segunda fase de estancia en Alojamiento Semiautónomo.

Esta segunda fase se dirige a cubrir las necesidades valoradas durante la estancia en el alojamiento protegido de aquellas mujeres, solas o con menores a cargo, que hayan completado el proceso de intervención en el alojamiento protegido, fase I, pero continúen requiriendo cierto grado de apoyo y acompañamiento de cara a alcanzar una plena integración social autónoma. En especial, de aquellas mujeres que se encuentran en situación administrativa irregular, que no cuentan con ingresos económicos ni pueden hacerse cargo de sus gastos por un periodo limitado de tiempo, o que, en estas situaciones, tienen menores a cargo. Igualmente se priorizan, en esta segunda fase, las situaciones de aquellas mujeres que no pueden optar a ningún otro recurso alternativo que cubra sus necesidades.

La fase II, como recurso de semiautonomía tras la salida del alojamiento protegido, facilita la consecución de la plena autonomía de las mujeres antes de su salida definitiva del recurso. La estancia en esta segunda fase de alojamiento semiautónomo puede tener una duración de 3 a 6 meses, revisables por valoración técnica, en cada caso.

PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO

Perfil de las mujeres:

Las mujeres que se han encontrado alojadas en la Fase II del proyecto proceden de distintos países, destacando Nigeria (4 mujeres) y Colombia (3 mujeres). Las mujeres restantes proceden una de Guinea Ecuatorial y una de Paraguay. La nacionalidad de las mujeres coincide con su país de procedencia.

Respecto a la edad las mujeres alojadas en la Fase II del proyecto tienen edades comprendidas entre los 30 y los 54 años, siendo la media edad 39,22 años.

En relación con la situación administrativa, 7 mujeres alojadas se encuentran en situación administrativa regular. Las dos mujeres restantes se encuentran en situación irregular.

De las 9 mujeres alojadas, 5 fueron víctimas de trata con fines de explotación sexual a su llegada a España, 3 se encontraban en situación de prostitución y 1 no se autoidentifica como víctima de trata sino de tráfico de personas.

Perfil de los menores:

En relación a la edad de los menores alojados tienen edades comprendidas entre 2 y 14 años. En relación a la situación administrativa de Los/as menores alojados/as en la Fase II poseen la misma que sus madres, dos en régimen comunitarios y dos con permiso de residencia y trabajo.

16.8.6. RED MUNICIPAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL



El objetivo de la red municipal contra la violencia sexual es proporcionar atención integral y especializada, informar, asesorar y acompañar a las mujeres víctimas de violencia sexual (reciente o pasada), desde un enfoque de género, derechos humanos, con perspectiva interseccional, intercultural y de empoderamiento y participación de las mujeres, que facilite la toma de decisiones y contribuya a encauzar la superación de las secuelas, mediante una intervención multidisciplinar inmediata, a corto, medio y largo plazo.

La violencia sexual se entiende en un sentido amplio, según la definición de la Organización Mundial de la Salud, como todo acto sexual, la tentativa de consumarlo y los comentarios o insinuaciones sexuales no deseados por parte de otra persona, independientemente de la relación de ésta con la víctima y del entorno o ámbito en que se produzca.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 3 de la L.O 10/2022, de 6 de septiembre, de Garantía de la Libertad Sexual, se considera violencia sexual todo acto de naturaleza sexual no consentido o que condicione el libre desarrollo de la vida sexual en cualquier ámbito público o privado, incluyendo el ámbito digital, lo que incluye la agresión sexual, el acoso sexual y la explotación de la prostitución ajena, así como todos los demás delitos previstos en el Título VIII del Libro II de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal. A los efectos de la normativa vigente, se entenderá que hay consentimiento cuando se haya manifestado libremente mediante actos que, en atención a las circunstancias del caso, expresen de manera clara la voluntad de la persona.

Esta red de atención integral especializada está integrada por los siguientes recursos:

a) **CENTRO DE CRISIS 24 HORAS CONTRA LA VIOLENCIA SEXUAL “PILAR ESTÉBANEZ”**

El Centro de Crisis es un recurso municipal especializado, pionero a nivel estatal, de carácter ambulatorio, destinado a la atención a mujeres víctimas de violencia sexual que hayan vivido un intento o una situación de violencia recientemente o que se encuentren en una situación de crisis como consecuencia de la violencia sexual sufrida que requiera una atención inmediata, desde un enfoque de género, de derechos humanos, con perspectiva interseccional, intercultural y de empoderamiento y participación de las mujeres en su propio proceso, que les acompañe y facilite la toma de decisiones y contribuya a la superación de las secuelas mediante una intervención integral.

Cuenta con un equipo profesional multidisciplinar de los ámbitos social, jurídico y psicológico y dispone de un servicio de mediación intercultural. Así mismo garantiza la interpretación lingüística en diferentes idiomas, para facilitar las atenciones a mujeres no hispanohablantes.

Los **objetivos** del Centro de Crisis son:

- Ofrecer de manera ininterrumpida e inmediata una intervención especializada integral y multidisciplinar (psicológica, jurídica y social) de calidad a las víctimas de violencia sexual que se encuentran en una situación de crisis o emergencia, adaptada a sus necesidades y particularidades culturales.
- Proporcionar información, orientación y asesoramiento de manera telefónica y/o presencial, sobre derechos y opciones disponibles y sobre la naturaleza, funciones y prestaciones del Centro de Crisis.
- Favorecer la toma de decisiones informadas por parte de las víctimas de violencia sexual y/o su entorno familiar, prestando información, orientación y asesoramiento de manera telefónica y/o presencial, sobre derechos y opciones disponibles y sobre la naturaleza, funciones y prestaciones del Centro de Crisis.
- Acompañar a las víctimas a dependencias policiales, judiciales y sanitarias (hospitales) del municipio de Madrid en agresión reciente para la interposición de denuncia, solicitud de medidas cautelares de protección, atención sanitaria y examen médico-forense.

- Atenuar el impacto emocional y psicológico de la violencia sexual vivida, atendiendo las demandas y necesidades específicas de las mujeres sobrevivientes de violencia sexual, acompañándolas tanto física como emocionalmente garantizando el ejercicio de sus derechos y evitando la revictimización.
- Informar, asesorar, orientar y acompañar a los familiares para que puedan apoyar a las víctimas de manera adecuada en su proceso de recuperación y reparación de la violencia sexual vivida.
- Contribuir a la prevención de la violencia sexual, informando y sensibilizando a la población en general sobre las causas, manifestaciones y consecuencias de la violencia sexual, así como de los procesos y recursos existentes para su denuncia y atención integral especializada.

Perfil de atención:

La atención del Centro de Crisis está destinada a las mujeres mayores de edad o a las adolescentes entre los 16 y 17 años, para prestar atención integral, acompañamiento y asesoramiento a familiares y entorno cercano de las víctimas mayores o menores de edad, acompañadas por su representante legal, que han vivido un intento o una situación de violencia sexual recientemente o se encuentran en situación de crisis.

Para el acceso al Centro de Crisis, no se precisa haber denunciado ni estar en disposición de hacerlo

La atención al entorno familiar de la víctima tiene como objetivo facilitar el apoyo que éste pueda prestarle a la víctima en el proceso de superación de las secuelas que la experiencia violenta vivida pueda dejar en su desarrollo emocional, conductual, social y cognitivo.

Al centro se puede acceder, por iniciativa propia y por derivación de otros recursos de la red pública de atención general y especializada, así como de las organizaciones de la iniciativa social. Contactando con la línea gratuita 24 horas 900 869 947 de uso exclusivo de las víctimas y/o familiares, a través de WhatsApp en el 602 224 417 y del correo electrónico centrodecrisis@fundacion-aspacia.org

De acuerdo con su carácter de servicio de emergencia, funciona las 24h al día todos los días del año.

Servicios y prestaciones

- Información y atención telefónica 24 horas a través de la **línea 900 869 947** para víctimas de violencia sexual (exclusiva para víctimas).
- Información y atención telefónica para profesionales a través del teléfono: 91. 060. 46. 87 (línea de atención exclusiva para profesionales).
- Intervención en crisis y Atención integral individualizada a mujeres víctimas de violencia sexual desde las áreas social, jurídica y psicológica.
- Acompañamiento a dependencias policiales, judiciales y/o sanitarias.

- Derivaciones, coordinación y trabajo en red con otros recursos especializados y/o generalistas.
- Atención al entorno familiar, con objeto de dotar de pautas y herramientas para el acompañamiento a la víctima.
- Información a la población en general
- Servicio de mediación intercultural que por las características étnicas o culturales de la víctima se estime conveniente, que tendrá por objeto garantizar una comunicación efectiva y respetuosa entre ella y el equipo profesional.
- Interpretación lingüística en diferentes idiomas.

Los procesos de intervención serán fundamentalmente individuales, pero también grupales, cuando las características de la intervención así lo aconsejen.

Perfil Sociodemográfico

La información que se recoge en los siguientes apartados está referida a las 445 nuevas usuarias que están en intervención en el Centro de Crisis 24h, es decir, a quienes se ha abierto expediente tras una primera entrevista de acogida y están recibiendo atención presencial en los programas de atención integral, inmediata o a medio plazo

Edad de las mujeres atendidas

Tal y como se aprecia en el gráfico, el mayor porcentaje de las mujeres atendidas en el Centro de Crisis tienen edades comprendidas entre los 18 y los 24 años (33, 93%), seguidas, con porcentaje muy similar de las mujeres con franja de edad comprendida entre 25 y 34 años, que representan el 32,58 %. Las mujeres de más de 35 años representan solo el 24,27% del total de las mujeres que reciben atención en el centro. Cabe por ello concluir que el perfil mayoritario de las mujeres que reciben atención en el centro son jóvenes menores de 35 años, siendo la franja de 18 a 24 años la más significativa.

Lugar de origen y nacionalidad

De las mujeres atendidas, el 59,78% son de nacionalidad española, frente al 40,22 % de usuarias que son de origen extranjero. En relación al país de origen de las mujeres el 49,89% son de España y el 50,11% de origen extranjero

Por continentes, el 32,81% de las mujeres atendidas provienen del continente americano, seguidas muy de lejos por las que tienen origen europeo que representan el 5,39 % de las atendidas; las mujeres de origen africano, concretamente de nacionalidad marroquí, representan un 1,12 % y finalmente las mujeres de Asia, con una escasísima presencia, del 0,9 %.

Atendiendo a la nacionalidad, el grupo con mayor presencia en el centro son las mujeres nacionales de Colombia y Perú, con 34 mujeres de cada nacionalidad, que suponen un 18,99% y que, sumadas, representan el 37,99% de todas las mujeres extranjeras. Las siguen las mujeres de Venezuela (17), Honduras (12) y Paraguay (8) que representan, respectivamente, el 9,49%, el 6,70% y el 4,47%.

Situación administrativa

En cuanto a la situación administrativa de las mujeres extranjeras atendidas, aunque en su gran mayoría cuentan con doble nacionalidad o algún tipo de autorización o permiso de residencia y/o trabajo, un 30,73% de ellas se encuentran en situación administrativa irregular.

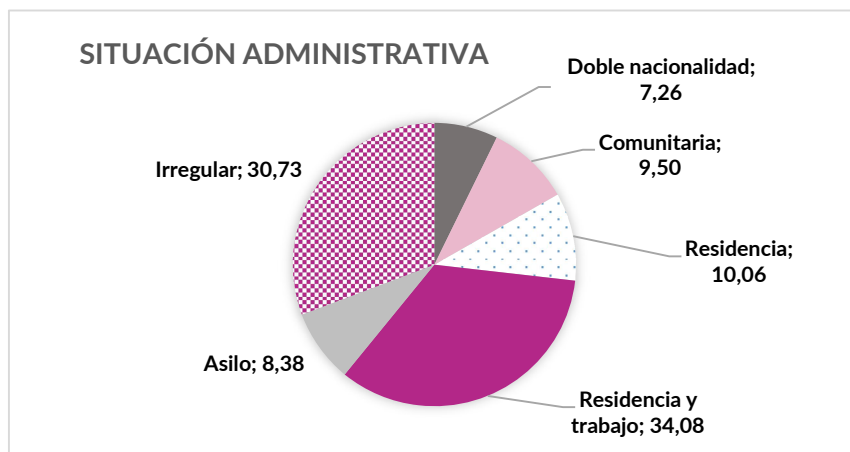


Gráfico. Situación administrativa de las mujeres atendidas

Lugar de residencia

En relación al lugar de residencia, señalar que, a partir de enero de 2023 comenzó a funcionar el Centro de Crisis de la Comunidad de Madrid, por lo que, si en los años anteriores el Centro de Crisis municipal también atendía mujeres residentes en otros municipios de la Comunidad de Madrid -que representaban en torno al 25% de las mujeres atendidas en el recurso- a partir de este año todas las mujeres atendidas residen en el municipio de Madrid, siendo excepcional la atención a mujeres residentes en otros municipios, ciñéndose a supuestos en los que ha de atenderse una situación de emergencia o realizar un acompañamiento con activación del Código VISEM o a casos en que la mujer, aunque reside en otro municipio, está temporalmente viviendo en la ciudad de Madrid.

Es por ello que el 92,81 % de las mujeres atendidas residen en el municipio de Madrid, el 5,84 % en otros municipios de la Comunidad de Madrid y el 1,35 % en municipios de otras Comunidades Autónomas.

MUNICIPIO DE RESIDENCIA		
	N.º	%
▪ Madrid	413	92,81
▪ Comunidad de Madrid	26	5,84
▪ Otras CCAA	6	1,35
TOTAL	445	100,00

En relación con el distrito de procedencia, destacan Latina (10,17%), Centro y Puente de Vallecas (9,93% cada uno), seguidos de Carabanchel (8,23%) y Ciudad Lineal (7,26%).

Por el contrario, Chamberí (2,18 %) Moratalaz y Barajas (1,45% cada uno) son los distritos de procedencia de las mujeres menos representados.

Nivel de estudios

En cuanto al nivel de estudios de las mujeres atendidas, el 49,66 % de las mujeres en intervención en el Centro tienen estudios secundarios, y un 32,81 % estudios superiores. Las usuarias con estudios primarios representan el 5,39 % y aquellas que no tienen estudios representan el 1,57 %.

Situación laboral

En cuanto a su situación laboral, 171 mujeres, que representan el 30,86% del total de las atendidas en el centro, se encuentran activas laboralmente. De ellas, un 29,24% son empleadas por cuenta ajena y el 1,62% por cuenta propia. Se encuentran en situación de desempleo un 22,25%, y el 0,67% son pensionistas.

Las mujeres que están cursando estudios o en otras situaciones y no se encuentran en búsqueda activa de empleo representan el 38,65% de las usuarias atendidas.

SITUACIÓN LABORAL				
		N.º	%	%
Empleada	cuenta ajena	162	36,40	38,42
	cuenta propia	9	2,02	
Desempleada		99	22,25	22,25
Pensionista		3	0,67	0,67
Estudiantes y otras situaciones		172	38,65	38,65

Programa de prevención y sensibilización

Este programa contempla actuaciones dirigidas a la sensibilización y prevención encaminadas a luchar contra la violencia sexual desde un enfoque más general que trata de atajar el problema evitando, en la medida de lo posible, la aparición de éste. Dichas actuaciones son planificadas en coordinación con la Dirección General de Igualdad y contra la Violencia de Género.

b) CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A MUJERES CONTRA LA VIOLENCIA SEXUAL Y ATENCIÓN A FAMILIARES “BENITA PASTRANA”.

Servicio de atención especializada y de carácter ambulatorio que proporciona atención social, psicológica y jurídica integral y especializada a medio-largo plazo, a mujeres que hayan vivido un intento o una situación de **violencia sexual pasada** y que no se encuentren en situación de crisis derivada de la violencia sexual sufrida en ese momento que requiera una atención inmediata y que ostenten como mínimo la mayoría de edad sanitaria, residentes en el municipio de Madrid.

Cuenta con un equipo profesional multidisciplinar de los ámbitos social, jurídico y psicológico. Cuenta con un servicio de mediación intercultural y dispone de un servicio de interpretación lingüística en diferentes idiomas, para facilitar las atenciones a mujeres no hispanohablantes.

Los Objetivos Generales del Centro de Atención Integral son:

- Garantizar un servicio de atención integral y especializada a mujeres víctimas de violencia sexual pasada, así como a sus familiares y/o personas de apoyo, del municipio de Madrid. La intervención multidisciplinar de este servicio se realizará a medio y largo plazo, desde un enfoque de género, derechos humanos, interseccional e intercultural.
- Se pretende acompañar a la mujer en su proceso de superación de las secuelas que la violencia sexual ha podido producir a nivel individual o en los diferentes ámbitos de su vida, así como facilitar su empoderamiento en la toma de decisiones. Para ello, se favorecerá el trabajo en red, permitiendo dar una respuesta adecuada e integral a la complejidad del fenómeno de la violencia sexual.
- Contribuir a la prevención de la violencia sexual, informando y sensibilizando a la población en general, sobre las causas, manifestaciones y consecuencias de la violencia sexual, así como de los recursos/procesos existentes para su denuncia y atención integral especializada, mediante acciones de formación comunitaria y a profesionales.

Objetivos específicos:

- Ofrecer una intervención especializada integral y multidisciplinar (psicológica, jurídica y social) a medio y/o largo plazo y de calidad a las mujeres sobrevivientes de violencia sexual pasada, adaptada a sus necesidades y particularidades específicas (personales, sociales y culturales), garantizando el ejercicio de sus derechos y dirigida a la superación de las secuelas derivadas de la violencia sexual.
- Promover el empoderamiento y autonomía personal de las mujeres mediante la adquisición habilidades y estrategias para afrontar la violencia sexual y sus consecuencias, así como una comprensión de la violencia sexual como consecuencia de las desigualdades de género.
- Informar, asesorar, orientar y acompañar a los familiares de las sobrevivientes de violencia sexual pasada, para que puedan apoyarlas de manera adecuada en su proceso de recuperación y reparación de la violencia sexual vivida.
- Establecer una dinámica de trabajo y un espíritu de aprendizaje mutuo y de colaboración con el resto de actores implicados en el trabajo con mujeres víctimas y supervivientes de violencia sexual.
- Favorecer la detección de situaciones de violencia sexual fortaleciendo las competencias y conocimiento especializado de las y los profesionales de los diferentes ámbitos.
- Participar y promover acciones orientadas a la sensibilización y prevención de la violencia sexual a la población en general mediante procesos de intervención comunitaria.

Beneficiarias

- Mujeres, independientemente de cuál sea su situación administrativa, que hayan vivido un intento o una situación de violencia sexual pasada, o no reciente.
- Ostentar como mínimo la mayoría de edad sanitaria

- Residir en el municipio de Madrid
- No se precisa haber denunciado ni estar en disposición de hacerlo.

Servicios

- Acogida y atención especializada de carácter ambulatorio a mujeres víctimas de violencia sexual pasada o no reciente, residentes en el municipio de Madrid.
- Información sobre los derechos que asisten a las víctimas de violencia sexual y la forma de ejercerlos.
- Atención integral, acompañamiento emocional y asesoramiento para el proceso de toma de decisiones y recuperación de las secuelas derivadas de la violencia sexual sufrida.
- Información, asesoramiento y acompañamiento a los familiares y personas del entorno cercano de las víctimas para orientarles y facilitarles apoyo.
- Concienciación ciudadana sobre las causas, manifestaciones y consecuencias de la violencia sexual, así como de los procesos y recursos de atención necesaria y reparadora existentes.
- Abordar la intervención comunitaria contra la violencia sexual, incidiendo especialmente en la prevención y sensibilización mediante el desarrollo de iniciativas y/o actuaciones destinadas a este fin.
- En la atención a mujeres no hispanohablantes se cuenta con el apoyo del servicio de interpretación lingüística telefónica y presencial en diferentes idiomas.
- Servicio de mediación intercultural
- Información y concienciación a la población en general.

Acceso

- Propia Iniciativa de la mujer
- Derivación del Centro de Crisis 24h "Pilar Estébanez"
- Derivación de otros recursos generales y especializados, públicos o de la iniciativa Social, con competencia en la materia: Red Municipal Contra la Trata y la Explotación Sexual, Red Municipal Contra la Violencia de género en pareja o expareja, Servicios Sociales de Atención Social Primaria, otros Servicios Sociales de Atención Social Especializada (CAI, CAF, PEF, etc.), Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, servicios sanitarios, Espacios de Igualdad, etc.

Horario

De lunes a viernes no festivos de 9 a 20h con cita previa.

Los días 24 y 31 de diciembre de 9 a 15:00h

Contacto

Dirección postal: C/ BLASCO DE GARAY N.º 69. 28015 Madrid

Teléfonos de contacto: 910. 600. 648

Correo electrónico: cimfas@fundacion-aspacia.org

➤ **Perfil sociodemográfico de mujeres atendidas**

Edad de las mujeres atendidas

El mayor porcentaje de las mujeres atendidas tienen edades comprendidas entre los 25 -34 años que representan un 28,79%, siendo el segundo rango de edad más significativo el de mujeres más jóvenes entre 18-24 años que representa un 24,62%. Cabe por ello concluir que el perfil mayoritario de las mujeres que reciben atención en el centro son jóvenes menores de 35 años, siendo la franja de 25 a 34 años la más significativa

Lugar de origen y nacionalidad de las mujeres atendidas

En relación con el lugar de origen de las mujeres, cabe destacar que la amplia mayoría de mujeres atendidas, el 60,23% son nacidas en España, frente al 39,77% de usuarias que son de origen extranjero.



Entre las mujeres migrantes que mayormente han solicitado atención en el Centro, destacan aquellas nacidas en Perú con 20 mujeres atendidas que representa el 7,58%, Ecuador con 16 mujeres que representa el 6,06% y Colombia con un total de 14 mujeres atendidas que representa el 5,30%.

Gráfico. Nacionalidad de las mujeres atendidas

Situación administrativa

Con relación a la situación administrativas del 39,77% de mujeres migrantes, el 12,87% cuenta con permiso de residencia y trabajo, el 11,36% tienen nacionalidad española y el 4,16% tienen doble nacionalidad, el 13,66% cuenta con permiso de residencia y/o de trabajo, el 3,78% se encuentra como solicitante de asilo y 5,30% se encuentra en situación administrativa irregular. El resto de las mujeres se encuentran en trámites de regularizar su situación o cuentan sólo con permiso de residencia.

SITUACIÓN ADMINISTRATIVA MUJERES MIGRANTES		
	N.º	%
Nacionalidad española	30	28,57%
Doble nacionalidad	11	10,48%
P. Residencia y trabajo	34	32,38%
P. Residencia	2	1,90%
Solicitante de Asilo	10	9,52%
Irregular	14	13,33%
En trámite	3	2,86%
Otros	1	0,95%
TOTAL	105	100%

Lugar de residencia de las mujeres atendidas

En cuanto al lugar de residencia, hay que señalar que las 264 mujeres atendidas, son residentes en el municipio de Madrid.

Referente a los distritos de donde proceden las mujeres atendidas, destacamos las procedentes de los distritos de Ciudad Lineal y Puente de Vallecas, entre ambos aglutinan el 22,72% de las mujeres atendidas a lo largo del año.

Nivel de estudios de las mujeres atendidas

Respecto al nivel educativo y formativo de las mujeres atendidas en el Centro, cabe destacar que alrededor del 62,88% de las mujeres tienen estudios superiores, concretamente, el 31,82% de las mujeres tienen estudios Universitarios y el 31,06% ha cursado estudios de Bachillerato o Formación Profesional. No obstante, 22,35% ha cursado estudios básicos, como Educación Primaria o Secundaria Obligatoria (E.S.O).

NIVEL EDUCATIVO		
	N	%
Educación Primaria	12	4,55%
Educación secundaria (E.S.O)	47	17,80%
Bachillerato / FP	82	31,06%
Estudios Universitarios	84	31,82%
Otros	12	4,55%
N/C (En blanco)	27	10,23%
TOTAL	264	100%

Situación laboral

En cuanto a su situación laboral, que el 41,67% de las mujeres atendidas están empleadas por cuenta ajena, el 21,59% están desempleadas y el 20,83% se encuentran aún en etapa formativa.

Programa de Prevención y Sensibilización

Este programa contempla actuaciones dirigidas a la sensibilización y prevención encaminadas a luchar contra la violencia sexual desde un enfoque más general que trata de atajar el problema evitando, en la medida de lo posible, la aparición de éste. Dichas actuaciones son planificadas en coordinación con la Dirección General de Igualdad y contra la Violencia de Género.

LISTADO DE ACRÓNIMOS

Lista de acrónimos	
ACP	Atención centrada en la persona
AFANDICE	Asociación de Familias de niñas y niños Diferentes con Cuidados Especiales
AICP	Atención integral centrada en la persona
APANEFA	<i>Asociación de Daño Cerebral Sobvenido de Madrid</i>
ASP	Atención social primaria
BSN	Baremo social de necesidad
BVD	Baremo valoración social
CC	Centro cultural
CD	Centros de día
CMAIN	Centro municipal de atención integral neurocognitiva
CMM	Centros municipales de mayores
CQC	Cuidar a quienes cuidan
CSS	Centros de servicios sociales
DGMYPND	Dirección general de mayores y prevención soledad no deseada
EDAV	Equipos distritales de atención a la vulnerabilidad
FAMMA	Federación de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de Madrid
FESORCAM	Federación de Personas Sordas de la Comunidad de Madrid
ILSE	Intérprete de Lengua de Signos Española
ONCE	Organización nacional ciegos de España
OVIDI	Oficina Municipal de Vida Independiente para personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo
PA	Productos de apoyo
PECEF	Prestación económica para cuidados del entorno familiar
PIA	Programa individual de atención
PIVI	Plan Individualizado de Vida Independiente
PREDEA	Red para la Prevención, Detección y Atención en situaciones de abuso a personas con discapacidad intelectual
RMPC	Renta mensual per cápita
SAD	Servicio de ayuda a domicilio
SECOT	Asociación seniors españoles para la cooperación técnica
SEEG	Sociedad española de geriatría y gerontología
SIO	Servicio de Orientación e Información
SND	Soledad no deseada
SUMMA	Servicio de urgencia médica
TA	Teleasistencia domiciliaria
TEA	Trastornos del Espectro del Autismo
UAD	Personal apoyo domiciliario

