MEMORIA DE ACTIVIDADES

2021

familias, igualdad y bienestar social | MADRID

Presentación del Delegado

2021 fue un año en el que todos los madrileños pudieron, con limitaciones significativas, recuperar cierta normalidad tras el final de la Pandemia. Este es también el caso de sus servicios sociales municipales que, como el resto de las instituciones, pudieron moverse hacia una normalidad distinta de la que conocíamos antes de la Pandemia. Las personas mayores, las principales víctimas de la crisis sanitaria, han vuelto a ocupar el espacio público. Muchos hogares se han acercado a nosotros en busca de cuidados. Los jóvenes han vuelto a la calle y las familias con menores, las víctimas más claras de todas las crisis económicas y, en particular, de esta por la que atravesamos, son de forma sistemática un foco de atención para nosotros. Esta Memoria de Actividades del Área de Gobierno de Familia, Igualdad y Bienestar Social es prueba de ello.

Como en los últimos dos años, esta Memoria sigue el formato único para todos los servicios sociales del Ayuntamiento de Madrid. Además de describir nuestra actividad genérica, dedicamos diversos bloques temáticos a los temas sobre los que trabajos en virtud de nuestras competencias: familias, educación y juventud, infancia, mayores, inclusión social, emergencia social, atención social primaria, convivencia, igualdad, diversidad voluntariado…

Como novedad, en este ejercicio sintético de transparencia en torno a toda nuestra actividad, se ha invitado a todos nuestros responsables de servicios gestionados directamente por el Ayuntamiento o de gestión indirecta, que ofrezcan información relevante sobre el funcionamiento de todos los programas localizable de manera intuitiva en cada caso. Esto es un avance ya que se ofrece, por primera vez, indicadores de procesos y de resultados en todos los casos, además de información sobre presupuestos, usuarios y objetivos en la práctica totalidad de los servicios que ofrecemos a la ciudadanía.

Más allá de lo que aquí se dice, 2021 fue un año importante para los servicios sociales del Ayuntamiento de Madrid ya que fue entonces cuando comenzó el gran proceso participativo que inauguró los debates sobre un nuevo modelo de servicios sociales municipales tal y como se había mandatado en los Pactos de la Villa que las fuerzas políticas con representación en el Pleno aprobaron por unanimidad en plena pandemia. Con el mismo nivel de consenso se han aprobado las líneas maestras de ese nuevo modelo pocos días antes de la presentación de esta Memoria.

La Memoria de 2022 recogerá muchos de los esfuerzos que el Área de Gobierno, los Distritos y el conjunto del Ayuntamiento de Madrid está ya haciendo para que los servicios sociales del siglo XXI sean pronto una realidad.

Pepe Aniorte Rueda

ÍNDICE

Presentación del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social... 11
Nuestra intervención por bloques temáticos 65
Familias 67
Infancia y adolescencia 93
Discapacidad 119
Educación y juventud 127
Fomento del envejecimiento activo y participativo 165
Personas mayores que necesitan cuidados 193
Atención social primaria 239
SAMUR Social y emergencia social..... 273
Población en riesgo de exclusión social 287
Convivencia e integración 315
Igualdad 329
Diversidad 351
Prevención y atención frente a la violencia de género 361
Voluntariado 387

Lista de acrónimos

ADOJ	Documento contable para operaciones que combinen autorización, compromiso y reconocimiento de obligaciones y el pago está sujeto a justificación posterior
AGFIyBS	Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social
AROPE	At risk of poverty or social exclusion
ASPA	Apoyo Socioeducativo y Prelaboral para Adolescentes
ATAAS	Programa de Alojamiento Temporal y Alternativo con acompañamiento Social para Personas en situación de exclusión socioresidencial y de alojamiento socioresidencial
ATENPRO	Servicio Telefónico de Atención y Protección para Víctimas de Violencia de Género
AYRE	Intranet del Ayuntamiento de Madrid
BIS	Bono de Impacto Social
BOAM	Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid
BOCM	Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid
CAF	Centro de Atención a las Familias
CAI	Centro de Atención a la Infancia
CAPSEM	Centro de Atención Psico-socioeducativa
CAT	Centro de Acogida Temporal
CDM	Centros de Día Municipales
CEAPAT	Centro de referencia estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas, integrado en IMSERSO
CG	Coordinación General
CGPJ	Consejo General del Poder Judicial
CIP	Centro de Intervención Parental
CMM	Centros Municipales de Mayores
COPIA	Comisiones de Participación de la Infancia y Adolescencia
DDGG	Direcciones Generales
DGAPICES	Dirección General de Atención Primaria, Intervención Comunitaria y Emergencia Social
DGCyCI	Dirección General de Cooperación Institucional para la Igualdad de Oportunidades
DGFIEyJ	Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud
DGIES	Dirección General de Innovación y Estrategia Social
DGM	Dirección General de Mayores
DGPAVG	Dirección General de Prevención y Atención frente a la Violencia de Género
EB	Programa de Estancias Breves
EMVS	Empresa Municipal de la Vivienda

Lista de acrónimos

FELGTB	Federación Estatal de Lesbianas, Gays, Transexuales y Bisexuales
FNMT-RCM	Fábrica Nacional de La Moneda y Timbre- Real Casa de La Moneda
IAM	Informática del Ayuntamiento de Madrid
ICI	Intervención Comunitaria Intercultural
INCREFAM	Infancia Creciendo en Familia de Madrid
LGTBI	Lesbianas, Gays, Transexuales y Bisexuales
ODS	Objetivos del Desarrollo Sostenible
OOAA	Organismos Autónomos
PAA	Prestación de Alojamiento Alternativo
PEF	Punto de Encuentro Familiar
PIM	Punto de Información sobre Mediación Familiar
PMORVG	Puntos Municipales del Observatorio Regional de la Violencia de Género
POSI	Personal de Oficios y Servicios Internos
PUE	Puerta Única de Entrada
QASC	Programa Quedamos al Salir de Clase
RMI	Renta Mínima de Inserción
S.A.V.G. 24 Horas	Servicio de Atención de Violencia de Género 24 Horas
SAD	Servicio de Ayuda a Domicilio
SAER	Servicio de Asesoramiento a la Emergencia Residencial
SAMUR-PC	SAMUR Protección Civil
SAP	Sistema informático para gestionar recursos humanos y económico-financieros
SELAE	Sociedad Estatal de Loterías y Apuestas del Estado
SGID	Subdirección General de Igualdad y Diversidad
SGT	Secretaría General Técnica
SOJEM	Programa de Orientación Jurídica en Materia de Extranjería de Madrid
TAD	Teleasistencia domiciliaria
TAFAD	Técnico Superior en Actividades Físicas y Deportivas
TEU	Tablón Electrónico del Ayuntamiento
U.A.P.M.	Unidad de Apoyo de y Protección de la Mujer, del Menor y del Mayor de la Policía Municipal
UIG	Unidades de Igualdad de Género
VIS	Viviendas de Integración Social
ZET	Zona de Estancia Temporal

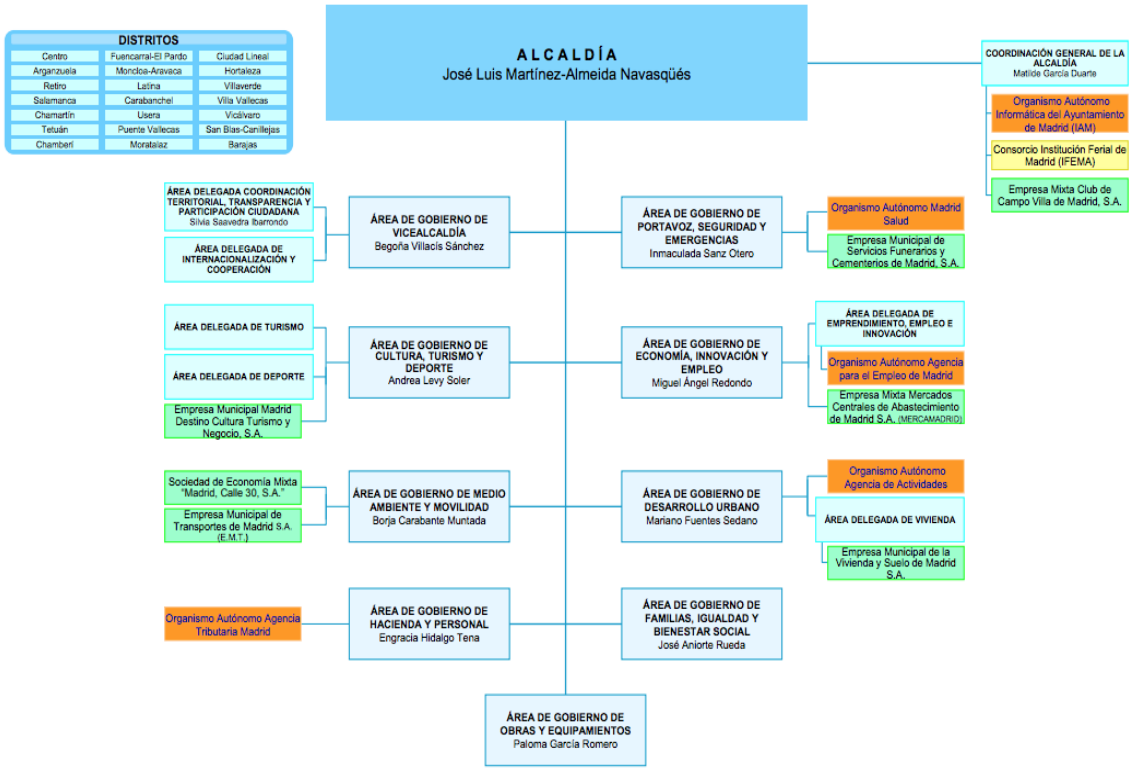
Presentación del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Socia

El Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social (AGFIyBS) es el organismo que diseña y gestiona las políticas sociales municipales y de igualdad en Madrid, la tercera metrópoli por tamaño de la Unión Europea[1]. Dentro del Ayuntamiento de Madrid hay nueve Áreas de Gobierno que gestionan las competencias sustantivas en materias con sensibilidad política, económica y social. Como se puede ver en el organigrama de nuestro Ayuntamiento (Decretos del Alcalde de Madrid de 15, 20, 26 de junio y 3 de julio de 2019), el AGFIyBS es, junto con la

[1] Tras la toma de posesión de la nueva corporación en junio de 2019, el AGFIyBS absorbió total o parcialmente algunas de las competencias que hasta ese momento se gestionaban desde las anteriores Áreas de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo y la de Políticas de Género y Diversidad, además del Departamento de Voluntariado que hasta ese momento formaba parte del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto.

de Obras y Equipamientos, la única de la que no depende ningún organismo autónomo, área delegada o empresa municipal.

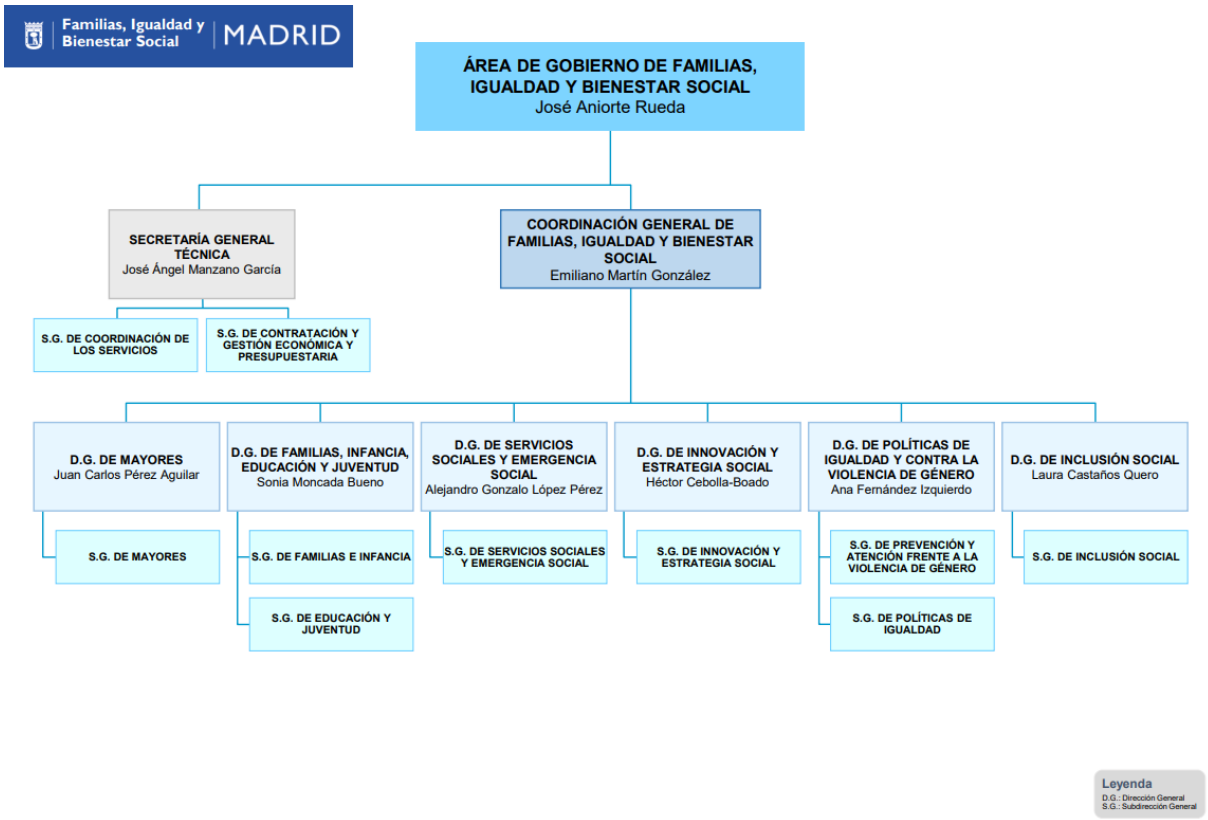
Organigrama del Ayuntamiento de Madrid



La denominación de 'Familias, Igualdad y Bienestar Social' responde a la sensibilidad y el compromiso explícito del Ayuntamiento de Madrid con estos tres grandes asuntos vertebradores de nuestra sociedad. Por un lado, la diversidad de las formas familiares, con un énfasis intencional en el plural que muestra nuestro esfuerzo por integrar la atención a distintas configuraciones familiares. Por otro, la aspiración de garantizar la igualdad de resultados y de oportunidades independientemente de su adscripción, género e identidad. Y, finalmente, la voluntad construir unos servicios sociales eficaces y eficientes para garantizar el bienestar social de la ciudadanía.

El AGFIyBS tiene encomendada la gestión de las competencias en materias relacionadas con familias e infancia; servicios sociales; atención a personas mayores; inmigración; educación y juventud; promoción de la igualdad; violencia de género; diversidad; atención social de emergencia; SAMUR social y voluntariado; atención a las personas sin hogar o en situación de sinhogarismo. Su sede central de esta se encuentra en el Paseo de la Chopera 41 (en el distrito de Arganzuela, Madrid 28045). Desde junio de 2019, el Delegado del AGFIyBS es José Aniorte Rueda. 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 AGFIyBS.

Organigrama del AGFIyBS en 2021



En el 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 AGFIyBS, 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 (Estrategia Alimentaria, Estrategia ODS, Plan Municipal de Recuperación, Resiliencia y Transformación, Programa de Partenariado), 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.

Por debajo de la CG existían en 2021 seis DDGG y nueve subdirecciones generales que encuadran a los distintos servicios y departamentos que se encargan de la gestión de nuestras competencias propias.

La Dirección General de Mayores promueve el envejecimiento generativo, y el apoyo a las personas mayores y su red familiar y social, en las diferentes facetas que comprende su atención integral.

La Dirección General de Familias, Infancia y Educación y Juventud, se encarga de las políticas sectoriales de apoyo a las familias, infancia y en materia de juventud y dispone de los medios necesarios para hacer efectiva la participación municipal en la programación educativa.

La Dirección General de Servicios Sociales y Emergencia Social, se ocupa del abordaje de las necesidades sociales existentes en la ciudad de Madrid entre las que se encuentra la dirección

y programación la red de servicios sociales municipales de Atención Social Primaria, la gestión de la dependencia en coordinación con la Comunidad Autónoma de Madrid, la Renta Mínima de Inserción, así como del Samur Social

La Dirección General de Inclusión Social que se ocupa, 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.

La Dirección General de Innovación y Estrategia Social es un órgano transversal a las demás DDGG que tiene encomendada la tarea de planificación, estrategia y evaluación.

La Dirección General de Prevención y Atención frente a la Violencia de Género tiene encomendada la implementación efectiva de las políticas de prevención y atención ante las diferentes manifestaciones de la violencia contra las mujeres y LGTBI.

Finalmente, la Dirección General de Conciliación y Cooperación Institucional para la Igualdad de Oportunidades, gestiona las políticas de promoción de la igualdad y no discriminación por razón de sexo, identidad de género y/u orientación sexual, por discapacidad o por pertenencia a etnia gitana, la de incorporación del principio de igualdad de oportunidades en el conjunto de las políticas municipales, así como el desarrollo de proyectos institucionales 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.

El Área de Gobierno en Cifras

El Ayuntamiento de Madrid destina una parte muy considerable de sus recursos a los fines del AGFIyBS. En concreto, en 2021, el contamos con un presupuesto definitivo de gastos de 270.054.817€, de los que ejecutó el 88,70%. En el desarrollo de su actividad, el AGFIyBS cuenta con un total de 19 edificios y locales adscritos, con una superficie total de 56.509,89 m^2 en su conjunto y 46.597,75 m^2 de zona verde y forestal. Pero somos conscientes de que entre los recursos con los que cuenta nuestro Ayuntamiento, su mayor activo es el conjunto de los 21.000 profesionales que, en el día a día, desarrollan su trabajo en el ámbito de los Servicios Sociales Municipales y que lo siguieron haciendo durante la pandemia, demostrando así su dedicación a la ciudanía.

Según nuestras estimaciones a partir del Panel de Hogares de la Ciudad de Madrid (2022), este ingente esfuerzo público de gasto e inversión en bienestar social por parte del Ayuntamiento de Madrid llegó a más de uno de cada 10 hogares en Madrid, en los que al menos una persona tuvo contacto con los servicios sociales municipales por vía presencial, telefónica, Internet. Los hogares que, proporcionalmente, más han acudido a los servicios sociales son los monoparentales.

Según esta misma fuente, algunos de nuestros programas y servicios son esenciales para garantizar la autonomía de muchas familias. En los últimos 3 años, el 17,3% de los miembros del hogar que tienen 65 años o más, o alguna limitación de carácter permanente, ha necesitado el servicio de ayuda a domicilio, la mitad lo ha solicitado y se lo han concedido, y 3 de cada 4, aproximadamente, consideran que este servicio fue suficiente para garantizar su bienestar. El servicio de Teleasistencia fue demandado por el 19,5% de su población objetivo y se concedió al 83,5%. En el otro extremo del rango de edades, el 22% de los hogares vulnerables en los que reside alguna persona menor de 18 años ha necesitado el servicio de “Comedor escolar”

El AGFIyBS mantiene, además, una intensa actividad administrativa para la correcta ejecución de nuestras funciones y para facilitar el escrutinio público de nuestro trabajo. Algunos datos para dimensionar esta actividad. En 2021 se elevaron 108 propuestas de acuerdo con la Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid y una propuesta de acuerdo a la Comisión Permanente Ordinaria de Familias, Igualdad y Bienestar Social y al Pleno del Ayuntamiento, y 107 iniciativas ante la citada Comisión, además de 451 informes a los plenos de los distintos distritos. Nuestra oficina de registro recibió un total de 83.363 anotaciones. Desde este AG se tramitaron 208 expedientes de contratación. Estos y otros muchos detalles sobre nuestra actividad, que se reflejan con más precisión en el apartado específico dedicado a la SGT, dan una idea concreta sobre nuestra actividad en un año extraordinario como fue 2021.

Aunque estos datos suponen para nosotros un incentivo extraordinario para continuar en la buena dirección, sabemos que existe un margen de mejora y, por ello, manifestamos nuestra voluntad de superar las dificultades para llegar más y mejor a la ciudadanía.

Participación en el Plan Estratégico de la Ciudad de Madrid 2019-2023 y Plan Operativo de Gobierno.

El Plan Estratégico de la Ciudad de Madrid para el mandato 2019-2023 fue tomado en consideración por la Junta de Gobierno en su sesión del 25 de marzo de 2021. La Estrategia 2019-2023 se deriva del Acuerdo de Gobierno 2019-2023 para el Ayuntamiento de Madrid suscrito entre el Partido Popular y Ciudadanos - Partido para la Ciudadanía el 14 de junio de 2019, y de los Acuerdos de la Villa Covid-19, aprobados por el Pleno el 7 de julio de 2020.

Consta de 5 ejes y 28 objetivos estratégicos. Es en el Eje 2: Madrid, ciudad para todas las familias en el que se encuentran los 8 objetivos estratégicos que enmarcan nuestras actuaciones, y que son los siguientes:

1. Incrementar la capacidad de intervención de los servicios municipales ayudando a las personas más vulnerables
2. Apoyar social y fiscalmente a las familias y sus miembros más vulnerables, como las personas mayores, las personas dependientes y la infancia.
3. Facilitar la educación y la vivienda como vector de desarrollo personal y social.
4. Lograr la plena integración de los inmigrantes y de sus familias.
5. Luchar contra el sinhogarismo, teniendo como ejes de intervención el alojamiento y el empleo.
6. Garantizar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, defender los derechos de las personas LGTBI y erradicar la violencia machista.
7. Aumentar la seguridad y mejorar la respuesta a las emergencias.
8. Garantizar las condiciones de salubridad de la ciudad y promocionar hábitos saludables que mejoren la calidad de vida.

En total, el Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social está desarrollando 159 actuaciones. A fecha 31 de diciembre el 90% de las mismas están ya finalizadas o en desarrollo. Sólo el 10% están pendientes de comenzar, o bien están retrasadas o planificadas a futuro.[2]

El Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social comprometida con los ODS

La Estrategia de Localización de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)[3] de la Ciudad de Madrid, se aprobó en marzo de 2021 para dar cumplimiento al compromiso de la Corporación con los ODS[4]. La Coordinación General del AGFIyBS, 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.

Los ODS no solo están presentes a través de esta Estrategia, sino que además han supuesto un referente en la propia construcción del Plan Operativo de Gobierno 2019-2023 (POG) en el que todas las DD.GG. han realizado un trabajo de selección y alineación de las actuaciones del POG con los ODS.

[2] Informe de situación a 31 de diciembre de 2021, elaborado por Servicio de Evaluación. Subdirección General de Calidad y Evaluación

[3] 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.

[4] 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 AGFIyBS 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 AGFIyBS del Ayuntamiento de Madrid es evidente. Los planes, servicios y programas del AGFIyBS están de manera prioritaria conectados con los siguientes ODS:

<u>ODS 1.</u> 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 AGFIyBS 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 38 Centros de Servicios Sociales** extendida por los 21 distritos de Madrid que 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 Administraciones[5] y que en 2020 atendió a casi 470.000 personas.
- ✓ En octubre de 2021 se modificó la **Ordenanza de las prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales del Ayuntamiento de Madrid** en varias cuestiones de gran alcance: se modificó el peso de los ingresos de la unidad familiar hasta 2 puntos en el Baremo de valoración, y se otorga una mayor valoración a los niños y niñas convivientes en el hogar dándoles un peso de 1,5 en el cálculo de la RMPC, por lo que los hogares donde viven menores de edad reciben una mayor puntuación.
- ✓ En relación con el **sistema de garantía de ingresos**, el 2021 ha continuado viéndose afectado por las consecuencias socioeconómica 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 2021 sigue descendiendo el número de familias perceptoras: 3.855 tienen su domicilio en Madrid capital, que representan el 58,51% del total de familias perceptoras. El número acumulado de familias perceptoras, de enero a diciembre de 2021, ha sido de 14.550[6]. (el año 2020 acabó con 8.317 familias perceptoras). El motivo principal de esta caída sigue asociándose al **IMV (Ingreso Mínimo Vital)** puesto en marcha por el Gobierno de España y gestionado por la Seguridad Social y 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 a su tramitación, a las dificultades de "tránsito" entre ambas prestaciones, y la necesidad de mejorar la coordinación entre las administraciones autonómica y local en especial en relación con sistemas de comunicación/pasarelas.

[5] Carta de Servicios de los Centros de Servicios Sociales en este enlace.
[6] Informe mensual de renta mínima de inserción. Comunidad de Madrid, Diciembre 2021 en este enlace.

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

El AGFIyBS 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.

- ✓ **Estrategia de Alimentación Saludable y Sostenible de la Ciudad de Madrid 2018-2020**. En el 2021 se ha realizado la evaluación final, en la que nuestra Área ha liderado el 20% de las acciones de este Plan. 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, que ha beneficiado a lo largo del 2021 a 7.467 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.

Asimismo, durante el año 2021 se ha colaborado en la elaboración de la **nueva Estrategia de Alimentación Saludable y Sostenible de la Ciudad de Madrid 2022-2025**, en la que se han introducido nuevas medidas para, por ejemplo, extender las buenas prácticas de alimentación saludable en los Centros de Día de personas mayores, comenzando con un proyecto piloto.

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

Si bien este 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",** los espacios de ocio autogestionados para adolescentes conocidos como **"Enredaderos",** así como los **Espacios de Igualdad Municipales**, continúan abordando estas actuaciones en talleres y programas de sensibilización de carácter preventivo. Con motivo de la pandemia las actividades se reconvirtieron a modalidad *on line* y atención telefónica.

<u>ODS 4</u>. 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 AGFIyBS 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 en el curso 2020-21 ha realizado más de 47.000 intervenciones directas con niños, niñas y sus familias, además de actividades de carácter preventivo y comunitario) o el **programa municipal ASPA** (Apoyo Socioeducativo y Pre-laboral para Adolescentes) que ha acompañado en el año 2021 a más de 4.000 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 niños y niñas en situación de vulnerabilidad.

<u>ODS 5</u>. 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 expareja 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 la sensibilización de este tipo de problemáticas sociales que afectan a las mujeres. El AGFIyBS 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.

<u>ODS 8.</u> Trabajo decente y Desarrollo Económico.

Entre las acciones del AGFIyBS 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.

<u>ODS 10.</u> Reducir la desigualdad en los países y entre ellos. El Ayuntamiento de Madrid, y en concreto el AGFIyBS, 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 pandemia y supone una importante respuesta municipal de acogida ante situaciones de emergencia social. Por otra parte, las Oficinas municipales de Información, Orientación y Acompañamiento para la integración social de la población inmigrante, atendieron en el año 2021 a más de 38.000 personas.

<u>ODS 11.</u> Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, *resilientes* y sostenibles

En 2021, 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 AGFIyBS 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.*

<u>ODS 16</u>. 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 trabajando en un nuevo **Sistema Integrado de Información** para el AGFIyBS, que incrementará la transparencia en la gestión de las políticas sociales, y facilitará la planificación y la evaluación de resultados.

En otro orden de cosas, mediante Acuerdo de 21 de enero de 2021 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, se ha aprobado el IV **Plan Local de Infancia y Adolescencia 2020-2023,** renovando el compromiso municipal contra la pobreza infantil, la lucha contra la violencia hacia los niños y las niñas, 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.

<u>ODS 17.</u> Alianzas para lograr los objetivos

Siendo conscientes de que los *procesos de desarrollo sostenible están interconectados y son interdependientes*, el AGFIyBS está comprometida con el trabajo municipal tanto en la puesta en marcha del nuevo 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 2021 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, el sector privado empresarial. También avanza el trabajo de la viabilidad lo que sería el primer **Bono de Impacto Social** en el Ayuntamiento de Madrid.

A lo largo del año 2021 se han impulsado los trabajos de reflexión y elaboración del nuevo Modelo de Servicios Sociales de la ciudad de Madrid que pretende una profunda reflexión sobre las políticas sociales municipales y responder a los retos actuales y futuros de la ciudad que queremos. Este proceso implica al conjunto de los servicios sociales municipales: tanto la Atención Social Primaria como las redes municipales de Atención Social Especializada, con especial desarrollo de la prevención y el enfoque comunitario; el fomento de una metodología y lenguaje comunes, la racionalización del trabajo administrativo y el refuerzo de la intervención social. Recogido y avalado por los Pactos de la Villa, este proceso de reforma está comprometido con la participación de todos los agentes y actores sociales y profesionales, así como con la ciudadanía madrileña.

Tras la constitución del Comité Ejecutivo del Nuevo Modelo, se crearon el Comité Asesor Externo (integrado por expertos y por representantes de Universidades) e Interno (integrado por profesionales municipales de reconocido prestigio de los servicios sociales municipales), así como las Mesas de Trabajo con representantes de los Grupos Políticos Municipales y con representantes Sindicales.

Por otra parte, en este año se han desarrollado los trabajos de análisis y aportaciones de los y las trabajadoras de los servicios sociales distritales en torno a las 4 Ponencias Técnicas: la pre-especialización de la atención social primaria, la integración de las partes del sistema, la mejora continua en la profesionalización del sistema, y la sistematización del funcionamiento del mismo así como actualizar sus prácticas metodológicas, en las que participaron 250 profesionales, y que desembocaron en la Jornada de conclusiones a finales de noviembre del 2021.

Asimismo se han mantenido reuniones de trabajo sobre el nuevo modelo con la Comunidad de Madrid (Comisión Bilateral), con Colegios Profesionales, con representantes del Consejo Social de la Ciudad, de Consejos Sectoriales, con personas usuarias de los Servicios Sociales, y entidades del Tercer Sector y de representación vecinal, que suman más de 300 participantes.

Con el objetivo de difundir los avances en este proceso, se ha abierto un espacio en AYRE (Área de actividad de Servicios Sociales) dedicado al Nuevo Modelo, que contiene los documentos finales a medida que van siendo aprobados por el Comité Ejecutivo, y mensualmente, en la Revista Digital “Madrid Social” se publican noticias sobre el proceso.

Planes Interáreas de Gobierno que se alimentan desde el AGFIyBS

El AGFIyBS participa en varias estrategias municipales, en las que las actuaciones de ámbito social sociales 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

  Esta Estrategia ha estado en elaboración a lo largo del 2021, coordinada e impulsada por el Área Delegada de Coordinación, Transparencia y Participación Ciudadana. Está estructurada en 7 Ejes, y el AGFIyBS contribuye en el Eje 2: Prevención a menores de 25 años) con los recursos de ocio y tiempo libre que están a disposición de los y las adolescentes y jóvenes de la ciudad de Madrid, en el Eje 3: Prevención para mayores de 25 años), y en el Eje 4: Atención e Intervención especializada.

- Estrategia de Alimentación saludable y sostenible

  El Área Delegada de Internacionalización y Cooperación lidera esta estrategia, y, como ya se ha indicado en el apartado 2.3.2. a lo largo del 2021 se ha colaborado en la evaluación de la Estrategia 2018-2020 y en la preparación de la siguiente Estrategia 2021-2025. Se ha colaborado principalmente en los ejes de "Cultura alimentaria": mediante la difusión de dietas sostenibles (saludables, seguras, culturalmente adecuadas, ambientalmente sostenibles y fundadas en los derechos) en las Escuelas Infantiles, y en eje "Derecho a la alimentación": mediante la garantía de alimentos saludables y suficientes de los colectivos sociales más vulnerables (Tarjeta Familias y Ayudas Económicas para comedor infantil).

  A fecha de cierre de esta Memoria no se ha publicado la nueva Estrategia de Alimentación saludable.

  Por otra parte, se ha colaborado en la primera edición de los "Premios a trabajos académicos y de investigación sobre sistemas de alimentación saludable y sostenible de la ciudad de Madrid", formando parte del Jurado. En estos premios se incluyen Tesis Doctorales, Trabajos de Fin de Grado o Trabajos de Fin de Máster en las materias relacionadas con la Estrategia de Alimentación Saludable y Sostenible de Madrid.

- Estrategia de localización de los ODS de la ciudad de Madrid

  Como también se ha indicado en el apartado anterior, dicha Estrategia se aprobó en marzo del 2021, impulsada y coordinada por el Área Delegada de Internacionalización y Cooperación.

  La Estrategia se estructura en tres partes diferenciadas, una primera parte de definición estratégica en la que se definen las líneas de acción, las metas y el sistema de indicadores; una segunda parte de desarrollo metodológico, en la que se define 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

- Plan Municipal de Recuperación, Transformación y Resiliencia de la ciudad de Madrid

  El Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia recoge 105 inversiones transformadoras en ámbitos clave de la acción urbana como la movilidad, la generación de energía renovable y distribuida, la transformación digital de los servicios municipales

y las empresas, el incremento de las zonas verdes y la mejora de su conservación y conectividad ecológica, la regeneración de barrios y la vivienda, sin olvidar la cohesión social, el reequilibrio territorial, la atención a la infancia y la igualdad de género.

Con este Plan, la ciudad se posiciona frente a las oportunidades que ofrece el Marco Europeo de Financiación Next Generation EU, a través del Plan España Puede, para potenciar su estrategia de transformación de los próximos años, que tiene como objetivo convertir Madrid, el mejor lugar para vivir y trabajar en el horizonte 2030.

El Plan se estructura en 10 líneas de actuación y 12 proyectos tractores. El AGFIyBS está presente con diferentes proyectos en las Líneas de actuación 7: Cohesión social y equilibrio territorial, y en la Línea 10: infancia, adolescencia y juventud resiliente y capacitada, así como se incluye como Proyecto "Tractor": Madrid Integra Cañada Real.

Como las anteriores, ha sido coordinada por el Área Delegada de Internacionalización y Cooperación.

- Programa anual de Patrocinios 2021.

  Impulsado y gestionado por el Área de Economía, Innovación y Empleo, 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 2021 se han incluido dos actuaciones: 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.

Actividad Internacional

Nuestra vocación internacional se ha mantenido y ampliado en el año 2021, 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.

1. 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 y realizando un trabajo de incidencia ante las instituciones europeas.

Nuestra relación con Eurocities se ha estructurado básicamente en torno a **dos estrategias**: por una parte, **participar en el intercambio de información con otras ciudades sobre proyectos, situación social...,** en diferentes formatos (Webinars, cuestionarios sobre temas concretos, proyectos europeos, tal y como se detalla más adelante) y, por otra, **dar a conocer la ciudad de Madrid y sus servicios y programas de ámbito social.**

Somos miembros del Grupo de Trabajo del Foro de Asuntos Sociales: **WG Children & Young people,** en el marco del cual se ha colaborado en el estudio *sobre "Fighting Child Poverty in European Cities"* publicado en enero del 2021, y que ha servido de base para la reunión mantenida el 18 de febrero con el Parlamento Europeo sobre el papel de las ciudades en la lucha contra la pobreza infantil y su implicación en la nueva iniciativa europea de Garantía Infantil.

Por otra parte, se ha participado en el **WG Food** (Alimentación) celebrado el 5 de marzo, con la presentación del programa "Tarjeta Familias", en el marco de la Estrategia de Alimentación saludable del Ayuntamiento de Madrid.
Asimismo en este año, se ha colaborado en dos artículos publicados en la web de Eurocities, uno sobre las políticas de Igualdad del Ayuntamiento de Madrid, con motivo del 8 de marzo, y otro sobre los programas y servicios para la Infancia y las familias puesto en marcha con motivo de la pandemia covid-19.
En el mes de junio se ha enviado una colaboración para el documento (en el seno de WG Children & Young people) sobre "Servicios para infancia y familias para el bienestar y la salud mental: "City measures, programmes or activities in place/or planned to help children and families cope with the pandemic and especially to mitigate the impact of the pandemic on mental health and well-being".
En el otoño se ha participado en dos webinars:

- "Mutual learning Visit to Leeds: Tackling child poverty & mental health", 14-15 septiembre, en el que se desarrolló una presentación sobre el nuevo servicio de Apoyo psicológico y coaching para jóvenes, por parte del Departamento de Juventud.
- "Online mutual learning meeting on the inclusión of migrant children". 20-21 octubre.

Por otra parte, se colabora en el Proyecto Connections, sobre estrategias de integración de la población inmigrante, junto con las ciudades de Tampere, Sofía y Amberes, y que coordina la Agencia para el Empleo, En este caso, las Oficinas de Información, orientación y acompañamiento para la integración de la población inmigrante, impulsadas por la DG Inclusión, han sido objeto de estudio como buena práctica.

2. European Social Network (ESN)**:** El Área de Gobierno es miembro de la Red European Social Network (ESN), integrada por administraciones públicas responsables de servicios sociales tanto a nivel nacional, como regional y local.

Reúne a un total de 150 miembros con los objetivos de ser una plataforma de intercambio internacional para los servicios sociales locales y regionales, luchar por una Europa donde los servicios sociales locales y regionales sean auténticos socios de la UE, así como empoderar a los profesionales y las personas que utilizan los servicios sociales promoviendo la calidad en la gestión del servicio.

Nuestra relación, al igual que con la red de ciudades europeas EUROCITIES se ha estructurado básicamente en torno a dos líneas de trabajo: participar en el intercambio de información con

otras ciudades sobre proyectos, situación social…, y en especial sobre la Pandemia COVID-19 y sus repercusiones sociales, en diferentes formatos (Webinars, cuestionarios sobre temas concretos) y, por otra, dar a conocer la ciudad de Madrid y sus servicios y programas de ámbito social.

A lo largo del 2021 hemos participado en varios estudios, grupos de trabajo y webinars de intercambio de experiencias y presentación de buenas prácticas.

Se ha colaborado en el estudio "Putting Quality First: Contracting for Long- term Care", desde la DG Mayores, destacando la importancia de la evaluación de la calidad en los servicios que se prestan a las personas mayores.

Este año se ha participado en el Grupo de Trabajo de Financiación Europea, aportando nuestra valoración sobre el Plan Nacional de Recuperación y Resiliencia (RRP), incluida en la publicación "Funding Social Services Recovery" (DG Servicios Sociales y Emergencia Social y Coordinación General).

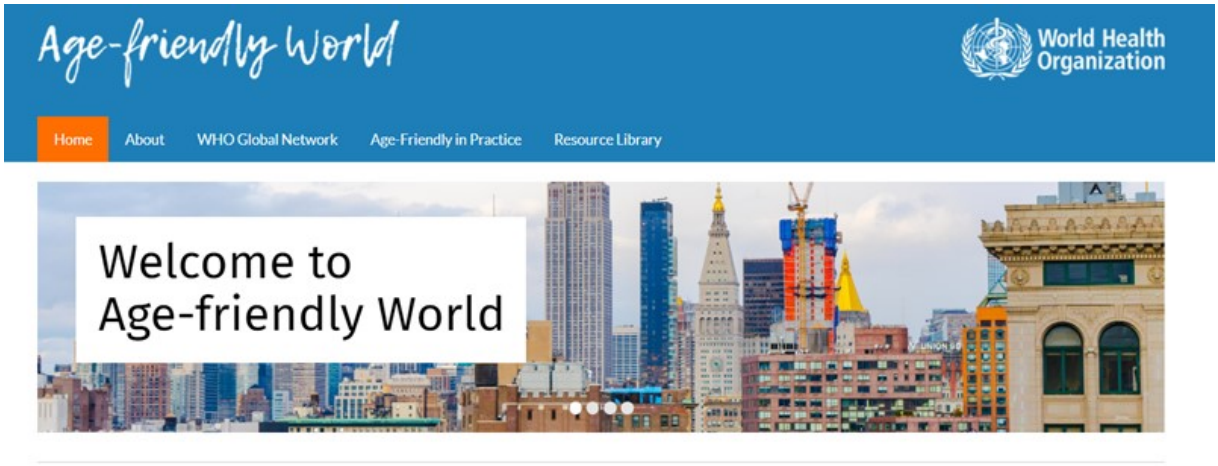
Asimismo hemos contribuido a la Publicación sobre el Impacto del COVID-19 en los servicios sociales en Europa (marzo, 2021), fruto de varios webinars y documentación aportada sobre las medidas puestas en marcha por el AGFIyBS con motivo de la pandemia covid-19.

En verano del 2021 asistimos "on line" al **Congreso anual de la European Social Network (30 junio-1 julio).** Bajo el lema "Repensando el futuro del cuidado comunitario", se trataron cuestiones como resiliencia de los recursos humanos en servicios sociales, oportunidades y retos de la tecnología y los datos, programas sobre "Soledad no deseada", y ética en servicios sociales.

En octubre fuimos invitados a participar en el **Seminario sobre "Resiliencia en Servicios Sociales",** que se celebró en Liubliana (Eslovenia), presentando la experiencia de los Servicios Sociales y su respuesta a la pandemia covid-19.

Finalmente, es de destacar que este año hemos resultados **finalistas en dos categorías de los** Premios Europeos de Servicios Sociales (ESSA)**,** con los proyectos de "Geolocalización de las emergencias sociales durante el confinamiento", en la categoría de Investigación, y el proyecto "Alojamiento alternativo para personas mayores en situación de soledad sobrevenida", en la categoría de Innovación Social. La ceremonia pública de comunicación de los premiados tuvo que ser aplazada por la pandemia y fue reprogramada para el 1 de abril de 2022, en la que **el proyecto "Alojamiento alternativo para personas mayores en situación de soledad sobrevenida", ha resultado ganador del "Premio a la Innovación Social".**

3. Red Mundial de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores (Age Friendly World): Es una red de la Organización Mundial de la Salud que cuenta con más de 1000 ciudades y comunidades de 47 países y cubre a casi 300 millones de personas, cuyo objetivo es conseguir una ciudad más amigable, alcanzar un entorno urbano integrador y accesible que fomente el envejecimiento activo y enriquezca la calidad de vida de la ciudadanía.



Madrid comenzó su andadura con la solicitud de adhesión a la Red Mundial de Ciudades Amigables en 2013 y se formalizó en 2014. Tras los trabajos previos de diagnóstico de la ciudad se aprobó el primer plan de acción para el periodo 2017-2019.

Tras finalizar este primer Plan de ciudad y evaluados sus progresos, el Pleno del Ayuntamiento de Madrid acordó en febrero de 2020, dar continuidad al proyecto de la mano de este nuevo "Plan Madrid Amigable con las Personas Mayores 2021-2023", aprobado por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid en su sesión del 10 de junio de 2021 y que se estructura 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, y AE III - Entorno urbano amigable: una ciudad que se adapta a todas las personas.

Alrededor de sus tres ejes, se articulan las acciones de todas las áreas municipales, en concreto 109 acciones y 239 actuaciones, procedentes de más de 40 direcciones generales o gerencias y una dotación presupuestaria de 906.924.380,99 euros, configurando un auténtico plan de ciudad con la participación del Consejo Sectorial de Personas Mayores.

Se han publicado en la web de la OMS tanto la evaluación del Plan 2017-2019 como el nuevo Plan 2021-2023.

4. RED ECCAR- Coalición Europea de Ciudades contra el Racismo: Madrid forma parte de esta red de más de 160 ciudades europeas con el objetivo de compartir experiencias para mejorar sus políticas contra el racismo, la discriminación y la xenofobia.

En el año 2021 se ha participado en webinar "Monitoring and recording anti-Muslim racist hate crimes and discrimination" (Octubre, 2021).

5. FEANTSA: El Ayuntamiento de Madrid es miembro afiliado de la Federación Europea de Organizaciones Nacionales que Trabajan con Personas sin Hogar (FEANTSA), la única ONG europea que se centra en la lucha contra las personas sin hogar cuyo objetivo final es acabar con la falta de vivienda en Europa.

Junto al municipio de Lyon, el consejo de administración de **esta entidad europea aceptó a la ciudad de Madrid como miembro de pleno derecho, en octubre 2020.**

FEANTSA comenzó su andadura en 1989 y reúne servicios sin fines de lucro que apoyan a las personas sin hogar en Europa. Cuenta con más de 130 organizaciones miembros de 30 países, incluidos 28 Estados miembros, a los que hay que añadir los Ayuntamientos de Madrid y Lyon.

6. Ciudades Educadoras: Fundada en 1994, la Asociación Internacional de Ciudades Educadoras (AICE) es una Asociación sin ánimo de lucro, constituida como una estructura permanente de colaboración entre los gobiernos locales comprometidos con la Carta de Ciudades Educadoras, que es la hoja de ruta de las ciudades que la componen.
El número de miembros asciende a más de 500 ciudades de 36 países y todos los continentes.

En este año 2021, Madrid ha participado en la Asamblea General de la Asociación Internacional de Ciudades Educadoras (AICE) 2021, que tuvo lugar el 25 de marzo (por vía telemática).

7. Otra actividad internacional: En el año 2021 se ha colaborado con otras redes o iniciativas internacionales.

Madrid es miembro de la **"Unión de Ciudades y Gobiernos Locales" (CGLU**), y como tal participa de diversos encuentros y grupos de trabajo. En septiembre de 2021 hemos participado desde la DG Inclusión Social, en el llamamiento de la CGLU sobre las ciudades en la denominada "Carta de Lampedusa": "un compromiso mundial renovado sobre la migración que represente plenamente nuestros valores y nuestra diversidad anclada en nuestra fuerza transformadora como red".

Por otra parte, desde la DG Mayores se han mantenido varias reuniones de trabajo de carácter internacional: en primer lugar con representantes del Centro de Investigación de la Comisión Europea, Unidad 1, – Monitoring, Indicators & Impact Evaluation sobre el Plan de Acción sobre de "Soledad No deseada" (Noviembre, 2021), identificada por la CE como "buena práctica", y por otra parte, se ha mantenido una reunión de trabajo (Diciembre, 2021) con el Observatorio Social de Argentina sobre los efectos de la pandemia y proyectos puesto en marcha por la ciudad de Madrid.

Finalmente, formando parte de la colaboración constante con la **Unión de Ciudades Capitales Iberoamericanas (UCCI)** este año se han atendido visitas de las delegaciones de las ciudades de

La Paz (Bolivia) y del valle del Aburrá (Colombia), ambas interesadas por las políticas de Igualdad del Ayuntamiento de Madrid.

Así mismo, en materia de intervención con las personas sin hogar, se ha mantenido con las ciudades miembros de la UCCI un espacio de participación continuo.

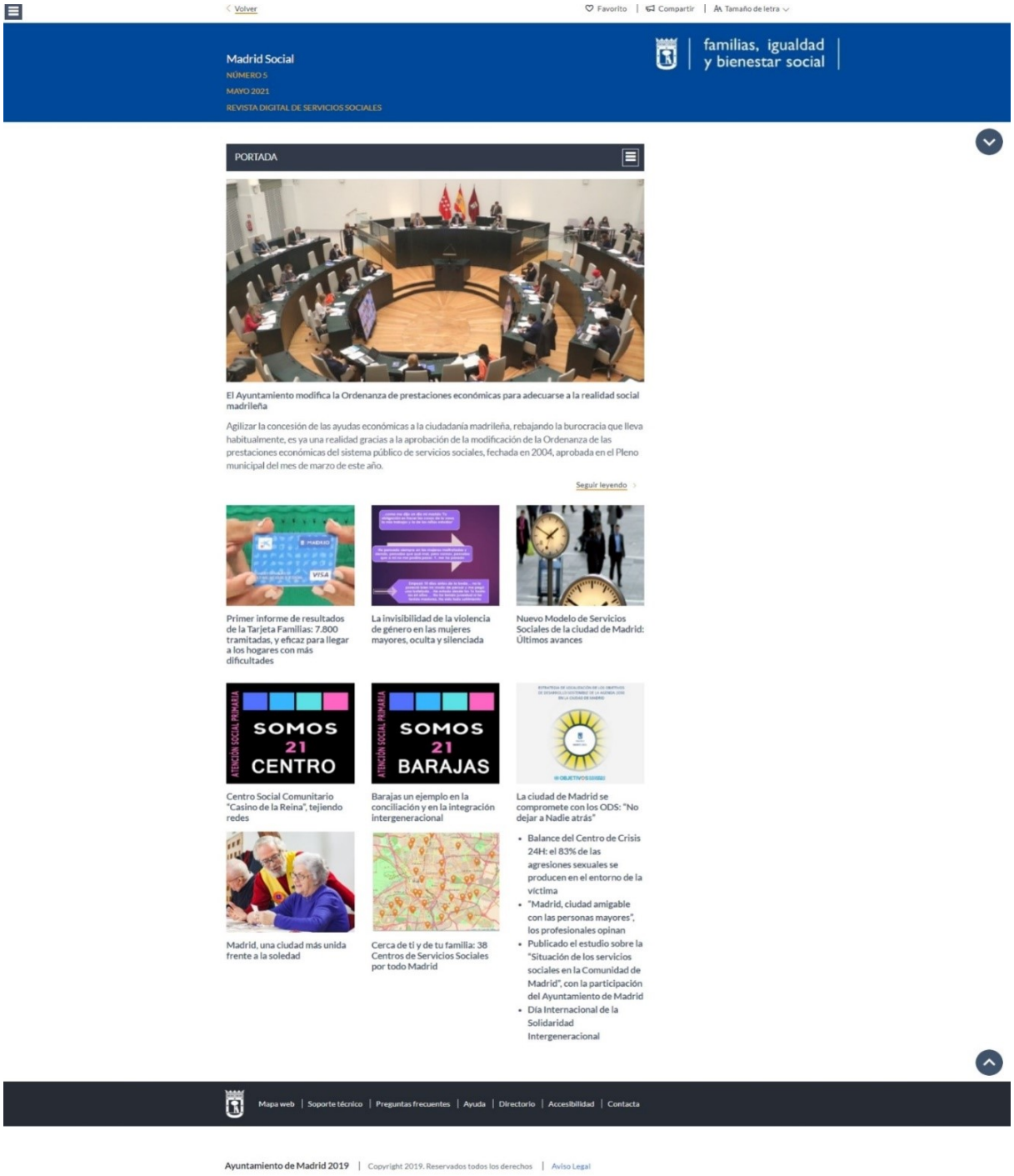
Comunicación interna: Revista Digital Madrid Social y AYRE Servicios Sociales

La CG se encarga de la estrategia de comunicación interna del AGFIyBS, impulsando dos tipos de acciones: por una parte, la Revista Digital "Madrid Social", y por otra coordinando AYRE Servicios Sociales para mejorar la presencia en ese importante canal de comunicación municipal.

La revista digital **"Madrid Social"** nació en el 2020 con la vocación de ser un vehículo de comunicación, difusión de buenas prácticas e intercambio de experiencias entre todas las personas que trabajamos en el Ayuntamiento de Madrid en el ámbito social. Como instrumento de comunicación interna, el contenido de la revista solo está disponible para el personal municipal a través de la plataforma Ayre (intranet municipal; ver en el siguiente enlace)**.** Esta iniciativa persigue dar difusión a todas aquellas noticias, avances y proyectos de interés no sólo desde un punto de vista informativo sino también desde una perspectiva de análisis, opinión y participación. De este modo se contribuye a un cambio cultural en nuestra organización para hacerla más abierta, transparente y participativa.

En cada número de la Revista se incluyen experiencias de los Servicios Sociales de dos distritos, información actualizada sobre el proceso de trabajo del Nuevo Modelo de Servicios Sociales, así como información mensual de "Voluntari@s por Madrid".

En el año 2021 se han publicado siete números.



Portada de "Madrid Social" Número 5 de mayo de 2021.

Por otra parte, con objeto de mejorar el contenido de servicios sociales en la intranet AYRE, en el 2021 se ha organizado un grupo de trabajo con representantes de cada Dirección General para abordar los primeros trabajos.

Se han revisado todos los apartados, se ha eliminado información obsoleta y se han incorporado nuevos programas.

La finalidad no es otra que Ayre se convierta en una herramienta de trabajo transparente y accesible, que facilite el trabajo conjunto tanto del personal del Área como de los distritos.

Transversalidad de género

La Dirección General de Políticas 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 hombre 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) b) Asesorar a las áreas de gobierno y los distritos en materia de 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.

En el marco del Plan de Gobierno 2019 – 2023, el objetivo estratégico al que se responde con esta estrategia es “Garantizar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, defender los derechos de las personas LGTBI y erradicar las violencias machistas”. Este objetivo está alineado principalmente con el Objetivo 5 de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 (Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas). Pero también

contribuye al ODS1 (Poner fin a la pobreza en todas sus formas en el mundo), ODS4 (Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todas las personas), ODS 8 (Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las personas) y 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 Políticas 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.

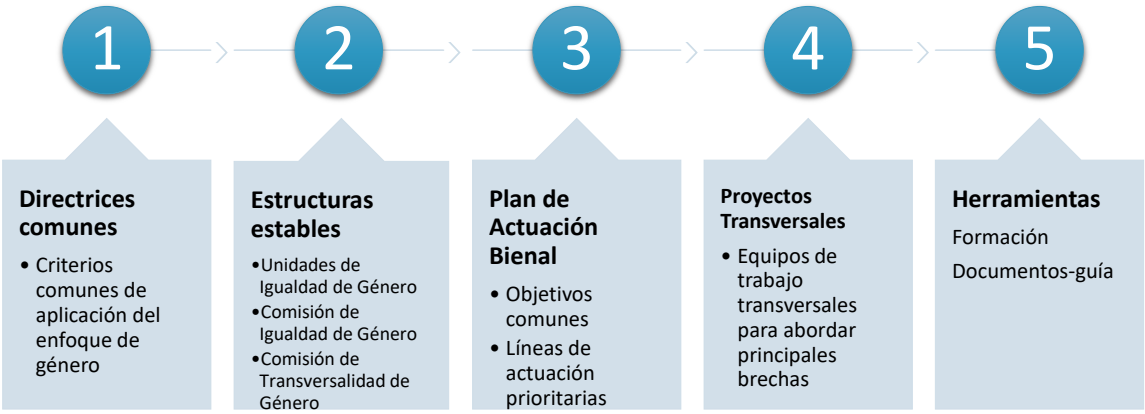
Impulso de la aplicación de la transversalidad de género en la gestión y acción municipal

El impulso de la transversalidad de género se ha venido realizando en los tres últimos Planes para la Igualdad de Género de Madrid. 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 (UIG)**, 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.

Unidades de Igualdad de Género del Ayuntamiento de Madrid

De esta manera, en 2019 se constituyeron 43 UIG (ver figura 2.1.3) y se inició el proceso de elaboración de los Planes de Actuación Bienal para el periodo 2020-2021. Para ello, se realizó un **diagnóstico** institucional en cada uno de los 43 ámbitos a fin de conocer cómo y hasta qué punto se estaba introduciendo el enfoque de género en sus distintos instrumentos de política pública, y en qué grado se estaban cumpliendo las Directrices de Transversalidad de Género. Con toda la información recabada se elaboró el Informe "*Percepciones sobre la aplicación de la transversalidad de género en el Ayuntamiento de Madrid, sus Organismos Autónomos y Empresas Públicas*", que sirvió para establecer la línea base de los planes, así como para establecer sus objetivos y líneas de actuación comunes, que se muestran en la Figura 2.3.2.

Objetivos y líneas de actuación comunes de los Planes de Actuación 2020-2021 de las Unidades de Igualdad de Género del Ayuntamiento de Madrid.

1. Identificar las principales desigualdades de género a fin de poder actuar sobre ellas de forma eficaz.

- 1.1. Realización de un diagnóstico de brechas de género, actualizado anualmente y difusión de sus resultados interna y externamente.
- 1.2. Desagregación por sexo la producción estadística y de indicadores utilizados en los distintos instrumentos de planificación, incorporando indicadores de género.
- 1.3. Revisión de los instrumentos de recogida de información para incorporar la variable sexo.
- 1.4. Fomento de la participación de las mujeres en los procesos participativos o grupos de investigación que se desarrollen.

2. Reducir las desigualdades y brechas de género identificadas mediante la revisión de los instrumentos de política pública.

- 2.1. Revisión de los planes, programas y proyectos en marcha a fin de incorporar el enfoque de género en todo el proceso de planificación, seguimiento y evaluación, mejorando su impacto sobre las brechas identificadas.
- 2.2. Revisión del proceso de presupuestación para mejorar su impacto de género y el cumplimiento de los objetivos de igualdad de género.
- 2.3. Revisión del proceso de contratación para incorporar objetivos y cláusulas de igualdad, facilitar su seguimiento y mejorar su impacto de género.
- 2.4. Revisión del proceso subvencional para incorporar objetivos y criterios de igualdad, facilitar su seguimiento y mejorar su impacto de género.
- 2.5. Revisión del proceso de elaboración y evaluación normativa para promover un impacto de género positivo de las normas.
- 2.6. Despliegue coordinado de la política de igualdad de género promovida desde el Área
- 2.7. Revisión del proceso de comunicación externa hacia la ciudadanía para promover la utilización de una comunicación (escrita, visual y audiovisual) inclusiva y no sexista.
- 2.8. Revisión de la composición de los órganos y estructuras de decisión y participación para promover la presencia equilibrada de mujeres y hombres en ellos.
- 2.9. Consolidación de estructuras de implementación de la transversalidad de género

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**. Se trata de 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. Los Distritos están representados por la persona titular del órgano directivo del Área competente en materia de coordinación territorial. Su finalidad es garantizar el impulso, la coordinación e implementación del enfoque de género en toda la actividad municipal.

Tras dos reuniones de esta Comisión en 2019, para su constitución y para la validación de los planes bienales elaborados en cada UIG, la Comisión de Transversalidad de Género volverá a reunirse en 2022 para la evaluación del primer plan bienal 2020-2021.

Es importante señalar que, debido a la crisis sanitaria y al impacto del covid-19, el proceso sistemático y planificado que se tenía previsto para la recogida de información durante 2020-2021 en relación con el seguimiento de los Planes bienales se ha visto dificultado e incluso interrumpido durante varios meses. El informe de seguimiento y evaluación de estos planes será elevado a la Comisión de Transversalidad de Género en el primer trimestre de 2022, y se presentarán las líneas que enmarcarán los nuevos planes bienales para el periodo 2022-2023.

Dentro de esta línea se desarrolla otra de las acciones clave para la consolidación de la Estrategia de Transversalidad de Género: la **formación**. A lo largo de 2021 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 218 personas, 183 mujeres y 35 hombres. Se ha incrementado en un 19% el número de personas formadas respecto a 2020, no obstante, la proporción de varones formados en igualdad, transversalidad y diversidad todavía sigue siendo muy baja: un 16,1% en 2021.

Acciones formativas promovidas por la Subdirección General de Políticas de Igualdad en 2021

Acción formativa	Personas formadas		
	Total	Mujeres	Hombres
RE-05-1712-P-21-03 Género y políticas de Igualdad	25	20	5
RE-05-1978-P-21-01 Políticas municipales de igualdad y enfoque de género	10	10	0
RE-05-4064-P-21-01 Estrategia de Transversalidad de Género en el Ayuntamiento de Madrid	30	25	5
RE-01-4083-P-21 Implementación de la Estrategia de Transversalidad de Género en los Distritos (25 horas)	16	12	4
RE-01-4158-P-21 Implementación de la Estrategia de Transversalidad de Género en las Áreas municipales (25 horas)	12	11	1
RE-05-2419-S-20 Lenguaje incluyente y no sexista. Los usos no discriminatorios del lenguaje administrativo y las Políticas de Igualdad Municipales	46	38	8
RE-05-4460-P-21-01 Introducción a los presupuestos con enfoque de género	17	15	2
OB-11-4506-P-21 *Mainstreaming* X	23	22	1
RE-01-1823-P-21-01 La perspectiva de género en el planeamiento urbanístico	10	8	2
RE-01-2888-P-21 La aplicación de la perspectiva de género a proyectos urbanos	6	5	1
RE-01-3012-P-21-01 Identidades y diversidades LGTBI	23	17	6
Total	**218**	**183**	**35**

Fuente: EFAM

Por último, también en el marco de esta línea de actuación, en 2021 se han elaborado dos **documentos-guía** para facilitar la incorporación del enfoque de género:

- **Recomendaciones para incorporar el impacto de género en las Memorias de Análisis de Impacto Normativo.** Se han elaborado unas recomendaciones prácticas, siguiendo y ampliando la GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA DE ANÁLISIS DE IMPACTO NORMATIVO, con el objetivo de lograr que las normas municipales tengan un impacto de género positivo y que con ellas se avance hacia la igualdad efectiva entre mujeres y hombres.
- Instrucciones para la realización del análisis previo de impacto de género de los proyectos presentados a las convocatorias de subvención de concurrencia competitiva de nuestra Área de Gobierno. Se trata de unas orientaciones prácticas, dirigidas a las entidades, para elaborar el Informe de Impacto de Género que han de presentar junto con el proyecto para el que solicitan subvención. El objetivo de este análisis previo del impacto de género es valorar y describir en qué medida el proyecto puede a contribuir al avance en la igualdad real entre mujeres y hombres, detectando las situaciones de partida en las que existe desigualdad en el ámbito en que el proyecto se desarrolla y en su población destinataria, proponiendo actuaciones para contrarrestarlas, e incorporando indicadores específicos que den cuenta de la contribución del proyecto a la igualdad de género.

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 común de trabajo de estos proyectos se basa en la constitución de un *grupo transversal*, en el que están presentes distintos ámbitos competenciales del Ayuntamiento y 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 Políticas 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 aporta 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 violencias machistas.

En el marco del proyecto se ha diseñado la plataforma digital y pedagógica www.violenciacero.es, gracias a la participación, compromiso, conocimiento y experiencia de profesionales de la educación y de otros agentes municipales. En ella, puede encontrarse información, recursos didácticos y audiovisuales que, incorporando el enfoque de género, facilitan la actuación del profesorado o de profesionales que trabajan con niños, niñas, jóvenes y adolescentes. En la actualidad, esta web dispone de contenidos orientados a la comunidad educativa que trabaja con población adolescente.

Además, este proyecto se plantea como 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, policía tutora, Centros Municipales de Salud Comunitaria y otros agentes sociales e institucionales. De esta forma, en cada distrito de nuestra ciudad se desarrolla una estrategia coordinada e interdisciplinar en la que participan todos estos agentes que, contando con los contenidos disponibles en la plataforma web www.violenciacero.es, permite actuar de forma eficaz en la prevención de la violencia machista en el ámbito educativo formal y no formal.

Durante el 2021 se ha continuado avanzando en el proyecto, en dos líneas principales: por un lado, en la actualización y desarrollo de contenidos en la web y, por otro, en la constitución de equipos distritales del proyecto.

Por lo que se refiere a los contenidos de la web www.violenciacero.es en 2021 se han realizado los siguientes avances:

- Se han actualizado los materiales didácticos dirigidos a la comunidad educativa que trabaja con población adolescente del nivel de secundaria.
- Se han elaborado nuevos contenidos con materiales dirigidos a profesionales que trabajan con población en los niveles educativos de infantil y primaria, y a sus familias, que estarán disponibles en la web en 2022.
- Se han elaborado contenidos dedicados a la prevención y lucha contra la LGTBIfobia en el ámbito educativo.
- Se actualizan permanentemente las actividades realizadas por Ayuntamiento de Madrid relacionadas con la prevención de violencias machistas y la promoción de la igualdad y se ha incluido un canal de información actualizada de actividades y eventos que se realizan en los distritos en sobre esta temática.

A lo largo de 2021, la web www.violenciacero.es ha recibido 75.722 visitas.

En paralelo, en 2021 se han sentado las bases para el desarrollo de equipos distritales de profesionales implicados/as en el proyecto:

- Se han realizado jornadas y reuniones de trabajo con profesionales de la policía tutora, Madrid Salud, departamentos de educación de los distritos, así como con Espacios de Igualdad.
- Se han puesto en marcha equipos territoriales en los 21 distritos, con el fin de aunar toda la acción municipal en materia de prevención de la violencia machista en el ámbito educativo. De esta forma, los y las profesionales que trabajan de manera directa o indirecta con niñas, niños y adolescentes de los niveles de infantil, primaria y secundaria, colaboran y comparten un espacio de coordinación, participación, intercambio de experiencias y aprendizaje continuo, que permitirá llegar con una metodología y unos contenidos comunes a los centros educativos en esta materia.
- Se ha diseñado un entorno seguro de trabajo dentro de la web violenciacero.es, la Comunidad Madrid Violencia Cero, de utilidad para profesionales y equipos distritales, que permite la organización de los materiales, la gestión del conocimiento y el aprendizaje mutuo, foros temáticos de participación y *webinares* de formación.
- Se ha diseñado el sistema de seguimiento y evaluación que permitirá conocer las principales actividades y resultados del proyecto en los distritos.

Por último, en 2021 se ha abierto una nueva línea de trabajo en este proyecto: formación en contenidos del proyecto Madrid Violencia Cero a profesorado y a profesionales. Así, en noviembre se realizó un curso de 12 horas dirigido a profesorado de secundaria a través del Centro Territorial de Innovación y Formación (CTIF) de Madrid Capital, en el que participaron un total de 24 docentes (3 profesores y 21 profesoras). También se llevó a cabo un seminario de 6 horas en diciembre en el Colegio Público Ciudad de Valencia (distrito Villa de Vallecas) en el que participaron 13 docentes (12 de ellas mujeres). Por último, en noviembre también se realizó una formación a la policía municipal a través del CIFSE (2 ediciones), en la que participaron un total de 20 personas (4 mujeres y 16 hombres).

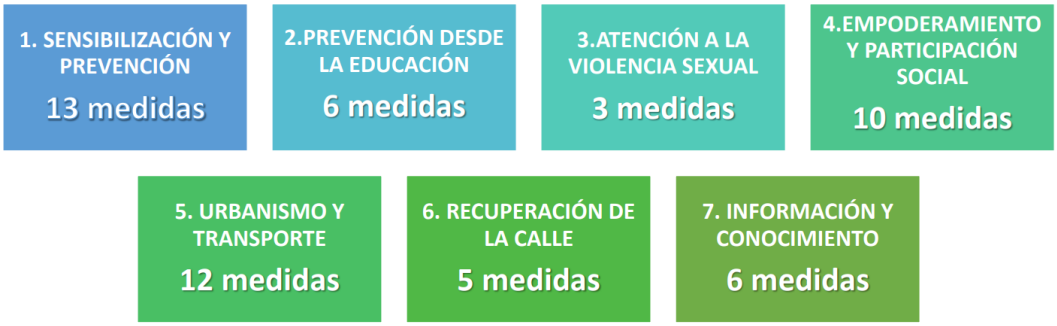
Madrid Ciudad Segura para Mujeres y Niñas

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. En la presentación de este diagnóstico participan más de 100 personas.

Teniendo en cuenta los resultados y recomendaciones de ambos diagnósticos se elaboró un Plan de Acción 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.

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



Las líneas de actuación son las siguientes:

1. **Atención a la violencia sexual**: Esta línea, con 3 medidas, recoge la necesidad de dar una respuesta integral y adecuada a las víctimas de violencia sexual, mejorando su atención y fortaleciendo la colaboración interinstitucional e intramunicipal frente a este tipo de violencia.
2. **Empoderamiento y participación social de las mujeres**: En esta línea se recogen 10 medidas que suponen un proceso cuyo objetivo es permitir el acceso de las mujeres a los recursos económicos y sociales y a la toma de decisiones, visibilizando y fortaleciendo su presencia activa en todas las esferas del ámbito público y en internet.
3. **Urbanismo y transporte**: En esta línea se recogen 12 medidas encaminadas al desarrollo de proyectos que incidan en un mayor uso del espacio y los equipamientos públicos, mejorando la seguridad en el transporte público y la movilidad.
4. **Recuperación de la calle**: En esta línea se recogen 5 medidas encaminadas al fomento de actividades que incidan en la vitalidad urbana y la práctica deportiva en el espacio público, impulsando las relaciones vecinales y fortaleciendo la vida en los barrios.
5. **Sensibilización y prevención**: En esta línea se recogen 12 medidas que favorecen la creación de conciencia frente a este fenómeno a través de la sensibilización e información de prevención de la violencia sexual dirigidas tanto a la ciudadanía como a profesionales.
6. **Prevención desde la educación**: Esta línea recoge 6 medidas que suponen una propuesta educativa que incorpora la transversalidad de género, modificando roles, estereotipos y prejuicios en cada una de las etapas educativas en relación con la violencia de género, previniendo la violencia sexual desde la coeducación.
7. **Información y conocimiento**: En esta línea se recogen 6 medidas sobre investigación y estudio de este fenómeno para favorecer un conocimiento riguroso y sólido que mejore el diseño de las políticas relacionadas con la violencia sexual.

El proyecto piloto Barrios que cuidan implementado en dos distritos comienza su andadura a finales de 2021 y finalizará en junio de 2022.

El Plan Madrid Ciudad segura para mujeres y niñas (2021-23) se presentó el 10 de noviembre en un acto en Cibeles, retransmitido en streaming, y se comparten las principales conclusiones de los 10 años de la Iniciativa Global de ONU Mujeres.

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. Con este objetivo, se ha continuado prestando el Servicio Madrid corresponsable, servicio que 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. La totalidad de las empresas asesoradas durante este año asciende a 53.

Se han actualizado e incorporado nuevos contenidos en la página web del proyecto www.madridcorresponsable.es. A través de esta web 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, un total de 2.364 visitas.

Por su parte, la ciudadanía también puede acceder a un mapa de recursos de conciliación y corresponsabilidad, que incluye los servicios y recursos municipales existentes en esta materia en la ciudad de Madrid y en sus distritos. A finales de 2021 el mapa cuenta con más de 148 recursos.

Otra vía de información a las empresas, que se ha iniciado el pasado año 2021, es un ciclo de *webinares* mensuales, sobre novedades legislativas, corresponsabilidad y planes de igualdad. Se han realizado 7 *webinares*, a los que han asistido 559 personas (481 mujeres y 78 hombres). Otra novedad, ha sido la creación y el envío de una *newsletter* periódica a todas las empresas que lo han solicitado, con noticias de actualidad y avances del proyecto transversal Madrid Ciudad Corresponsable.

Además, durante el año 2021 se ha constituido la Red de Empresas Corresponsables. Esta red se presentó oficialmente el 16 de diciembre, en la Casa del Lector del Matadero Madrid, en la Jornada técnica "Madrid empresas corresponsables, empresas que ganan", evento realizado con el apoyo del Foro de Empresas por Madrid en el marco del proyecto financiado "Madrid Empresas Corresponsables". A finales de año dicha Red está integrada por 22 empresas privadas y 5 empresas públicas.

También, en el marco del proyecto financiado por el Foro de Empresas por Madrid, se desarrolló en la segunda quincena del mes de octubre la campaña "Concilia en tu empresa", con el lema "*Empresas corresponsables, empresas que ganan*" con el propósito de concienciar acerca de la necesidad de que las compañías se doten de políticas de corresponsabilidad que favorezcan la igualdad, en alusión a los beneficios que reporta a las firmas el impulso de medidas que proporcionen a las mujeres las mismas oportunidades que a los hombres. Entre estos beneficios están la mayor motivación de las plantillas, la retención del talento y, como consecuencia, un crecimiento en la productividad y unos mejores resultados.

En el mismo proyecto, se realizó una Encuesta sobre el alcance, resultados y dificultades de las medidas adoptadas en materia de igualdad, conciliación y corresponsabilidad en las empresas de Madrid en la que participaron más de 3.000 empresas madrileñas y cuyos resultados preliminares se presentaron en la Jornada del 16 de diciembre ya mencionada.

Finalmente, en el marco de la colaboración con entidades, la Dirección General de Igualdad y contra la Violencia de Género concede subvenciones de carácter nominativo para el desarrollo de acciones en materia de igualdad, conciliación y corresponsabilidad. Son beneficiarias de dichas subvenciones la Cámara Oficial de Comercio de Madrid, UGT-Madrid y USMR-CCOO. Estas entidades realizan a lo largo de todo el año, acciones formativas y de sensibilización en materia de igualdad, corresponsabilidad, diversidad sexual y prevención del acoso sexual y por razón de sexo dirigidas tanto a la representación sindical de trabajadores/as como a recursos humanos de las empresas. Se han realizado un total de 32 acciones formativas, en las que han participado 1.963 personas (1.545 mujeres y 418 hombres). También se han elaborado dos dípticos sobre novedades legislativas y una encuesta dirigida a las empresas sobre acoso sexual y por razón de sexo.

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, precariedad y vulnerabilidad económica y social debido a la persistencia de las desigualdades estructurales entre mujeres y hombres en el acceso a los ingresos a causa de las brechas de género existentes en el acceso al mercado laboral y los derechos y prestaciones derivadas. 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*, el colectivo de personas trabajadoras pobres, las mujeres mayores de 65 años y 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**, a través de los siguientes objetivos específicos:

- Profundizar en el conocimiento de la pobreza femenina en la ciudad de Madrid y el impacto de la crisis provocada por la covid-19 en la misma.

- Identificar mejoras en los recursos municipales existentes para paliar la pobreza, mediante su evaluación de impacto de género, e implementarlas, realizando un seguimiento y evaluación de estas.

Este proyecto se articula a través de un *Grupo de trabajo transversal* en el que participan 46 personas, entre titulares y suplentes, representantes de Áreas (*AG de Familias, Igualdad y Bienestar Social*, *AG de Economía, Innovación y Empleo*, *AD de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana y AD de Internalización y Cooperación*), Distritos (*Puente de Vallecas*, *Salamanca*, *San Blas-Canillejas*, *Tetuán y Fuencarral-El Pardo*), Organismos Autónomos (*Agencia para el Empleo*, *Agencia Tributaria y Madrid Salud*) y Empresas Municipales (*Empresa municipal de Vivienda y Suelo y Empresa municipal de Transporte*), como órganos municipales que competencialmente tienen capacidad de incidir en la reducción de la pobreza a través de sus diferentes servicios y/o recursos propios.

En 2021 se ha elaborado el Plan de trabajo 2021-2023 del proyecto articulado en tres ejes o líneas de actuación:

Línea 1: Investigación y formación

Línea 2: Análisis y mejora del impacto de género en los recursos municipales

Línea 3: Acciones contra la pobreza femenina

En relación con la *línea de acción de investigación y formación*, en 2021 se ha puesto en marcha un grupo de trabajo específico para elaborar, en forma de cuadro de mandos, un **sistema de indicadores para el seguimiento de la pobreza femenina en nuestra ciudad,** que permita la actualización continua de datos y la elaboración de informes anuales al respecto. En este grupo de trabajo participa el Servicio de Estadística del Ayuntamiento de Madrid, la Dirección General de Innovación y Estrategia Social de nuestro Área de Gobierno, el Departamento de Estudios Territoriales de la Dirección General de Participación ciudadana del Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana, el Programa de Desigualdades sociales en salud de Madrid Salud y el grupo motor de este proyecto transversal de la Dirección General de Políticas de Igualdad y contra la Violencia de género.

Respecto a la línea de actuación referida al ***análisis y mejora del impacto de género de los recursos* municipales *con capacidad de incidir en la reducción de la pobreza***, en el primer cuatrimestre de 2021 finalizó la evaluación externa para el análisis del impacto de género de los cincuenta y uno recursos municipales seleccionados, recogiendo en su informe final sus principales resultados, y estableciendo una línea base de la que partir en el proceso de mejora de su impacto de género. Posteriormente se ha articulado y consensuado con el grupo transversal del proyecto la metodología para detectar e implementar las mejoras identificadas, seleccionando 3 recursos de los 51 analizados, para abordar en sesiones de trabajo práctico un análisis más pormenorizado de éstos y proponer las oportunas mejoras que serán implementadas en estos tres recursos: Ayudas económicas temporales de especial necesidad de alimentos y alojamiento del sistema público de Servicios Sociales, el Centro de acogida San Isidro para personas sin hogar, y los talleres de formación y empleo (TFyEs) de la Agencia para el Empleo.

El desarrollo de la tercera línea de acción del proyecto transversal relativa a las ***acciones contra la pobreza femenina*** se concretará en la elaboración de un catálogo de buenas prácticas municipales de lucha contra la pobreza femenina, cuyo comienzo está previsto para el segundo semestre del año 2022.

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

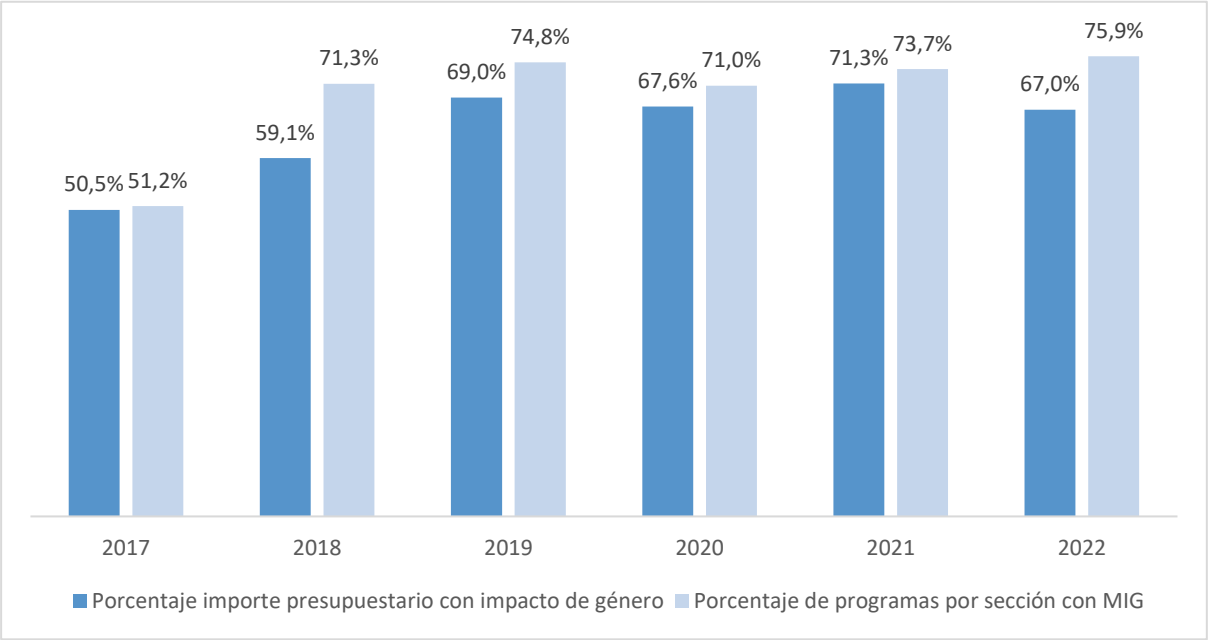
Desde el año 2017 las políticas de gastos e ingresos del Ayuntamiento de Madrid integran el enfoque de género en su elaboración, ejecución y evaluación, a fin de que tengan un impacto positivo en el objetivo de avance hacia la igualdad. Por ello, cada año, los programas presupuestarios van acompañados 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 2021:

1) El sexto Informe de impacto de género de los presupuestos del Ayuntamiento 2022. Se han analizado las 377 memorias de impacto de género elaboradas sobre un total de 497 programas presupuestarios (76%), lo que supone que el 67% del presupuesto municipal tiene un potencial impacto de género positivo. 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).

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



2) El segundo Informe de Cumplimiento de Objetivos de Igualdad de la ejecución presupuestaria de 2020, 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 361 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).

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 al Coordinador 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 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 2021, 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 2021 cabe destacar las siguientes cifras:

- Informes para los asuntos incluidos en el orden del día de los plenos de distrito: ascendieron a **451 informes**.

  Informes para dar respuesta a cuestiones planteadas por los Consejos de Proximidad de los Distritos de Madrid: se emitieron **32 informes**.
- Tramitación y resolución de las solicitudes de acceso a la información pública presentadas al amparo de la ordenanza de transparencia: se tramitaron **29 solicitudes**.
- Peticiones de información de grupos políticos. Se dio respuesta a **100** peticiones.
- Atención de sugerencias y/o reclamaciones. Se atendieron **3** sugerencias y/o reclamaciones.

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

En el AGFIyBS hay ubicada una oficina de registro en la que se han realizado un total de 83.363 anotaciones (42.557 de entrada y 40.805 de salida). Hay que tener en cuenta que un gran número de estas anotaciones corresponden a la Ley de Dependencia (se han recibido 16.445 solicitudes, que han generado 20.360 anotaciones de entrada y 28.438 de salida).

En materia de régimen jurídico.

Desde la SGT se han 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 115 expedientes que representaron un volumen de gasto de más de 35 millones de euros, y unos ingresos de 211,4 millones. Su desglose por tipos y por órganos gestores se detalla en la Tabla 1.3.2.1 siguiente.

- Emisión de informes de contenido jurídico. Se han elaborado informes de contenido jurídico a los 94 convenios suscritos y emitido 15 informes jurídicos en expedientes de concesión de premios, becas, cuotas y otras aportaciones económicas, así como 7 informes relativos a las convocatorias públicas de subvenciones. Estas últimas han recibido asesoramiento continuado con la emisión de 63 notas con indicaciones jurídicas a las diferentes fases de su tramitación. Se han informado 18 expedientes de convalidación de gasto, por importe aproximado de 4,4 millones de euros.

Régimen Jurídico: Volumen total de expedientes tramitados

Centro directivo	Expedientes de gasto								Total Expedientes de ingreso		Total Expedientes sin coste	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, Infancia, Educación y Juventud	10	268.083	4	7.765.000	35	8.251.872	**49**	**16.284.955**	**6**	**16.222.738**	**2**	**57**
DG de Mayores	1	0	0		5	403.000	**6**	**403.000**	**2**	**183.038.141**	**4**	**12**
DG Inclusión Social	1	1.500	1	350.000	13	7.220.430	**15**	**7.571.930**	**1**	**250.000**	**0**	**16**
DG Servicios Sociales y Emergencia Social	1	1.170	0	0	5	8.758.988	**6**	**8.760.158**	**2**	**810.000**	**3**	**11**
DG Políticas de Igualdad y contra la Violencia de Género	2	116.560	1	913.334	10	1.286.000	**13**	**2.315.894**	**1**	**428.889**	**2**	**16**
DG Innovación y Estrategia Social	0	0	0	0	0		**0**	**0**	**1**	**10.680.602**	**0**	**1**
Coordinación Gral. (Voluntariado)	0	0	1	250.000	0		**1**	**250.000**		**0**	**1**	**2**
Total	**15**	**387.313**	**7**	**9.278.334**	**68**	**25.920.290**	**90**	**35.585.937**	**13**	**211.430.370**	**12**	**115**

(*) 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

- Se han aprobado un total de 189 expedientes de justificación de subvenciones, por un importe de 7.771.920,80 euros; se han iniciado 13 expedientes de reintegro y se han resuelto 17, con el asesoramiento jurídico continuado a su tramitación Estos datos tienen su reflejo la Tabla 1.3.2.2.

Régimen Jurídico: Justificaciones y reintegros de subvenciones tramitados en 2021

	Nº Decretos	Importe
Aprobación de justificaciones	189	7.771.920,80
Inicio de expedientes de reintegro	13	432.617,46
Resolución de reintegros	17	15.341,04

- 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 de Familias, Igualdad y Bienestar Social y al Pleno del Ayuntamiento. Se han sustanciado, realizando mensualmente la tarea de preparación de la documentación necesaria, un total de 107 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 las sesiones del Comité de Política Regulatoria.
- Se ha realizado el envío de información y documentación requerida por órganos judiciales para la tramitación de 7 expedientes, además de la gestión de diferentes documentos remitidos por juzgados.

- Se han elaborado 26 decretos de suplencia, se han informado 25 reclamaciones y sugerencias recibidas de la Oficina del Defensor del Pueblo.
- Se han realizado 64 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 6.926 inscripciones en el Libro de resoluciones en relación con las disposiciones emitidas por las distintas unidades administrativas 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 208 expedientes de contratación tramitados, 63 correspondieron a procedimientos abiertos, abiertos simplificados y abiertos simplificados sumarios, 72 a prórrogas, 52 a modificaciones de contratos y otras incidencias contractuales y 8 a contratos basados en acuerdos marco. Estos expedientes lo fueron por un importe plurianual de 196.550.134 de euros, ascendiendo el gasto correspondiente de 2021 a la cantidad de 11.049.586 euros, con la distribución por Direcciones Generales, tipo de contrato, procedimiento de adjudicación, e importes.

Expedientes de contratación tramitados en el área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social

TIPO DE CONTRATO	CONTRATOS					PRÓRROGAS			MODIFICACIONES E INCIDENCIAS CONTRACTUALES			OTROS	TOTAL CONTRATOS TRAMITADOS			FORMA-LIZA-CIONES
	PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN															
	ABIERTO			BASADO EN ACUERDO MARCO												
	Nº	IMPORTE		Nº	IMPORTE	Nº	IMPORTE		Nº	IMPORTE		Nº	Nº	IMPORTE		Nº
		2021	TOTAL		TOTAL		2021	TOTAL		2021	TOTAL			2021	TOTAL	
SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA																
Servicios	4	13.996	1.309.415	5	3.270	2	7.164	280.975	3	341	121.663		14	24.772	1.715.323	14
Suministros	3	68.842	94.250										3	68.842	94.250	3
Otros						1	CANON	CANON					1			1
Total	**7**	**82.839**	**1.403.665**	**5**	**3.270**	**3**	**7.164**	**280.975**	**3**	**341**	**121.663**	**0**	**18**	**93.614**	**1.809.573**	**18**
D.G. MAYORES																
Servicios	3	179.792	6.790.439			34	0	82.130.098	12	0	0	1	50	179.792	88.920.538	37
Servicios a la Ciudadanía	1	184.677	804.548									2	3	184.677	804.548	1
Suministros	2	109.360	148.889						4	0	0	1	7	109.360	148.889	9
Total	**6**	**473.829**	**7.743.877**	**0**	**0**	**34**	0	82.130.098	**16**	**0**	**0**	**4**	**60**	**473.829**	**89.873.975**	**47**
D.G. SERVICIOS SOCIALES Y EMERGENCIA SOCIAL																
Servicios	1	0	37.474			2	396.973	5.666.255					3	396.973	5.703.728	3
Suministros						1	29.997	29.997	1	0	0		2	29.997	29.997	1
Servicios a la Ciudadanía	1	842.978	10.958.710			3	448.297	11.564.517				1	5	1.291.274	22.523.228	4
Total	**2**	**842.978**	**10.996.184**	**0**	**0**	**6**	**875.266**	**17.260.769**	**1**	**0**	**0**	**1**	**10**	**1.718.244**	**28.256.954**	**8**
D.G. INCLUSIÓN SOCIAL																
Servicios	**2**	**89.808**	**194.122**			**2**	**0**	**4700.951**					**4**	**89.808**	**4.895.073**	**4**
Servicios a la Ciudadanía	**6**	**583.071**	**13.382.517**									**2**	**8**	**583.071**	**18.382.517**	**6**
Suministros	**3**	**131.121**	**692.636**	**3**	**59.160**								**6**	**190.281**	**751.796**	**14**
Total	**11**	**804.000**	**19.269.275**	**3**	**59.160**	**2**	**0**	**4.700.951**	**0**	**0**	**0**	**2**	**18**	**863.160**	**24.029.386**	**24**
D.G. FAMILIAS, INFANCIA, EDUCACIÓN Y JUVENTUD																
Servicios	12	1.129.125	8.279.142			20	1.382.962	7.188.948	6	131.920	161.885	3	41	2.644.007	15.629.975	38
Gestión De Servicio Publico	2	68.147	8.371.424			2	74.424	1.395.183	3	832.918	832.918		7	975.489	10.599525	11
Suministros	9	251.227	453.335						2	0	0	2	13	251.227	453.335	13
Servicios a la Ciudadanía	3	3.054.552	15.945.269						11	24.907	174.587		14	3.079.459	16.119.856	7
Total	**26**	**4.503.050**	**33.049.171**	**0**	**0**	**22**	**1.457.387**	**8.584.131**	**22**	**989.744**	**1.169.389**	**5**	**75**	**6.950.181**	**42.802.690**	**69**
D.G. POLÍTICAS DE IGUALDAD Y CONTRA A LA VIOLENCIA DE GÉNERO																
Servicios	3	45.996	120.729			2	216.173	523.338		0	0	1	6	262.169	664.067	5
Servicios a la Ciudadanía	3	28.847	3.860.719			3	511.502	4.970.888	6	0	0		12	540.349	8.831.607	8
Suministros	3	148.040	176.491						2				5	148.040	176.491	13
Total	**9**	**222.883**	**4.157.939**	**0**	**0**	**5**	**727.675**	**5.494.226**	**8**	**0**	**0**	**1**	**23**	**950.558**	**9.652.164**	**26**
D.G. INNOVACIÓN Y ESTRATEGIA SOCIAL																
Servicios	2	0	125.392						2	0	0		4	0	125.392	2
Total	**2**	**0**	**125.392**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**2**	**0**	**0**	**0**	**4**	**0**	**125.392**	**2**
TOTAL ÁREA	63	**6.929.578**	**76.745.502**	**8**	**62.430**	**72**	**3.067.492**	**118.451.149**	**52**	**990.086**	**1.291.052**	**13**	**208**	**11.049.586**	**196.550.134**	**194**

A estos expedientes hay que añadir otros 13 que finalmente se archivaron por diversas causas, sin llegar a su adjudicación.

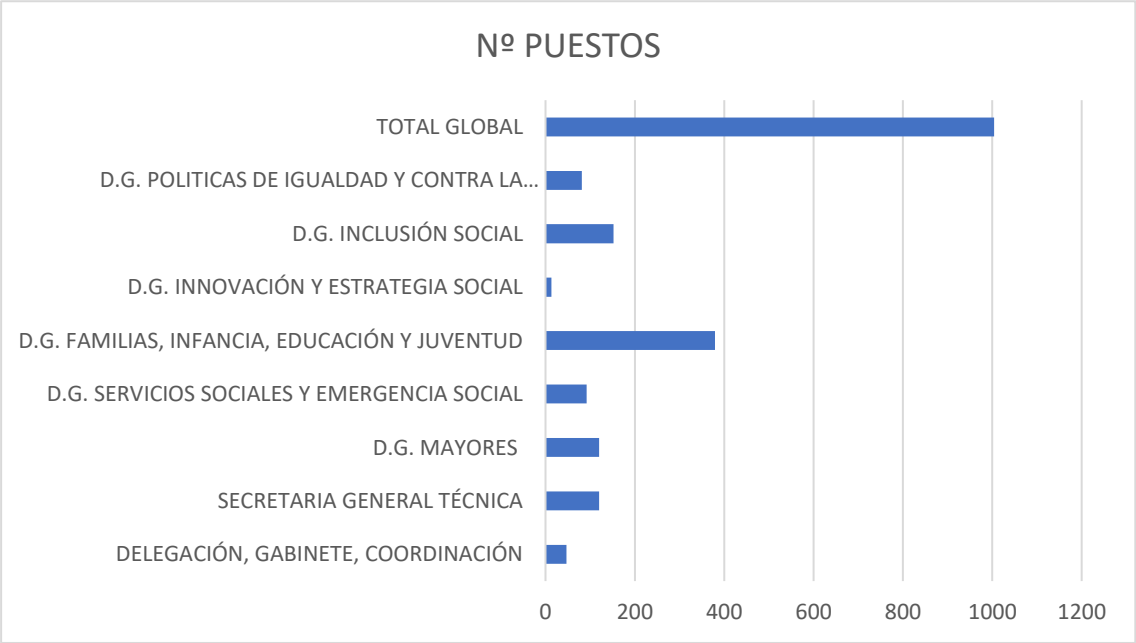
- Así mismo, la licitación de los contratos basados en Acuerdo Marco concluido con varias empresas ha supuesto la creación en Plataforma de Contratación del Sector Público (PLACSP) del órgano de asistencia, así como aquellas actuaciones propias del órgano de contratación, entre las que se encuentra el generar las invitaciones (un total de 5 invitaciones en cada licitación), y la tramitación de la adjudicación.
  Se han tramitado asimismo 108 expedientes correspondientes a devoluciones de garantías (53) y a liquidaciones de contratos (55).
- Convocatoria, preparación y asistencia a las mesas de contratación, y actuaciones contractuales. En el año 2021, se han elaborado 70 pliegos de cláusulas administrativas particulares, y se han realizado 297 Mesas de Contratación. Se formalizaron un total de 194 contratos aprobándose 517 Decretos del titular del Área, y 200 Resoluciones de los otros órganos de contratación, y se elaboraron 63 borradores de acuerdos y extractos de expedientes de contratación elevados a la Junta de Gobierno.
- Además, se han tramitado también 2 expedientes de imposición de penalidades por incumplimientos contractuales y 8 recursos (5 especiales y 3 contencioso administrativos).
- La labor de asesoramiento y coordinación a las diferentes DDGG del Área de Gobierno en materia de contratación generó 40 notas informativas y un total de126 notas de observaciones a los servicios gestores para la adecuada elaboración de las propuestas de contratación y pliegos.
- En el plano de la relación con personas interesadas en los procedimientos, se tramitaron 221 consultas de la ciudadanía sobre los pliegos o documentación complementaria de los contratos y se realizaron 1.102 notificaciones.
- En materia de cumplimiento de las obligaciones de publicación, se ha gestionado la publicación de 257 anuncios en la Plataforma de Contratación del Sector Público (PLACSP), y 101 en el Diario Oficial de la Unión Europea (DOUE).
- Por su parte, la regulación contenida en el artículo 63 de la LCSP, que supuso un incremento considerable de la obligación de publicidad activa sobre los contratos con el objeto de incrementar la transparencia en este sector de la actividad administrativa, ha exigido la publicación en PLACSP de un total de 989 documentos.
- Con respecto a la inscripción en el Registro de Contratos, a partir de enero de 2021 cambia el aplicativo informático el que se inscriben o comunican las actividades contractuales, efectuado hasta la fecha a través de la aplicación informática del propio Registro (RECON) y efectuándose desde entonces a través del aplicativo RePLYCA, integrado en la herramienta PLYCA. De modo que, todos los contratos y acuerdos marco formalizados y todos los contratos basados en un acuerdo marco y contratos menores adjudicados a partir del 1 de enero de 2021 son objeto de inscripción en RePLYCA. Entre las inscripciones manuales y las automáticas se han remitido un total de 482 fichas para su incorporación al Registro de contratos.
- Así mismo, tras la puesta en marcha de Replyca se han tramitado un total de 32 procedimientos de rectificación y 2 de anulación de las inscripciones.
- Por otra parte, con el objeto de programar la actividad de contratación pública, se remitieron a la Dirección General de Contratación y Servicios los contratos de cada Dirección General susceptibles de ser incluidos en el Plan Municipal de contratación 2022.
- Se ha publicado la información relativa a los contratos menores con carácter trimestral en el Perfil de Contratante, actualmente alojado en PLACSP.

- Con respecto a las suspensiones de contratos acordadas en el marco de las excepción les circunstancias dimanantes de la declaración de pandemia internacional provocada por el COVID-19 y aún vigentes, se han tramitado 13 levantamientos de las suspensiones.
- Así mismo y con motivo de la realización de obras en el Servicio de Centros de Día, se acordaron 3 suspensiones de contratos, así como 3 levantamientos de suspensión una vez finalizadas las obras que impedían la prestación del servicio en los Centros de Día.
- En cumplimiento del Acuerdo de Pleno de fiscalización e intervención limitada previa, se han elaborado un total de 480 informes de adecuación a la normativa aplicable de las propuestas a elevar al órgano competente. De ellos, 316 se corresponden con propuestas de Decreto y 164 con propuestas de Resolución.
- De conformidad con lo dispuesto en los artículos 52 y 133 de la LCSP, se han tramitado 8 solicitudes de acceso a expedientes de contratación pública.
- Se ha remitido a la DGCyS a solicitud de la Comisión Especial de Vigilancia de la Contratación, copia de 3 expedientes de contratación.
- Así mismo, se ha remitido a la DGCyS para su posterior fiscalización por la Cámara de Cuentas de la Comunidad de Madrid, la documentación relativa 2 expedientes de contratación competencia de este Área de Gobierno.
- Gestión de un total de 35 altas y bajas de usuarios Plyca así como modificaciones de perfiles, mediante la remisión de soportes PLYCA, así como gestión de suplencias de usuarios, desde el perfil de Administrador del Sistema.

En materia de recursos humanos.

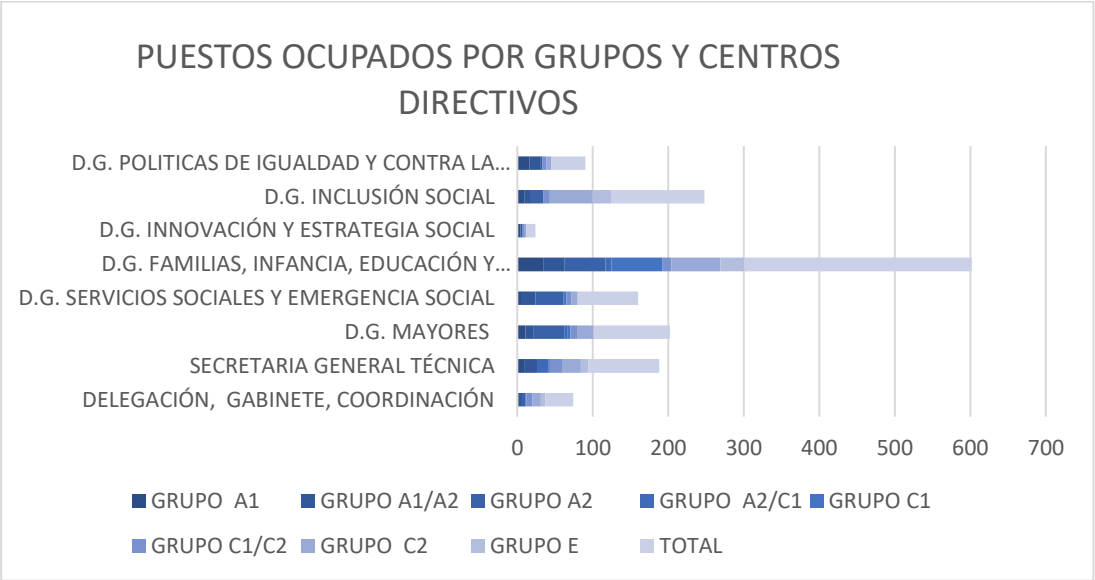
La plantilla a fecha 31 de diciembre de 2021, (Gráfico 1.3.2.1.), estaba integrada por un total de 1.004 puestos de trabajo. Esta cifra comprende todos los puestos dotados, ocupados o vacantes, tanto los reservados a personal funcionario, laboral y eventual, como los de Programas Temporales de Empleo, y Acumulación de Tareas. Asimismo, incluye los puestos ocupados por los cargos directivos y el cargo electo.

Distribución del personal por Direcciones Generales.



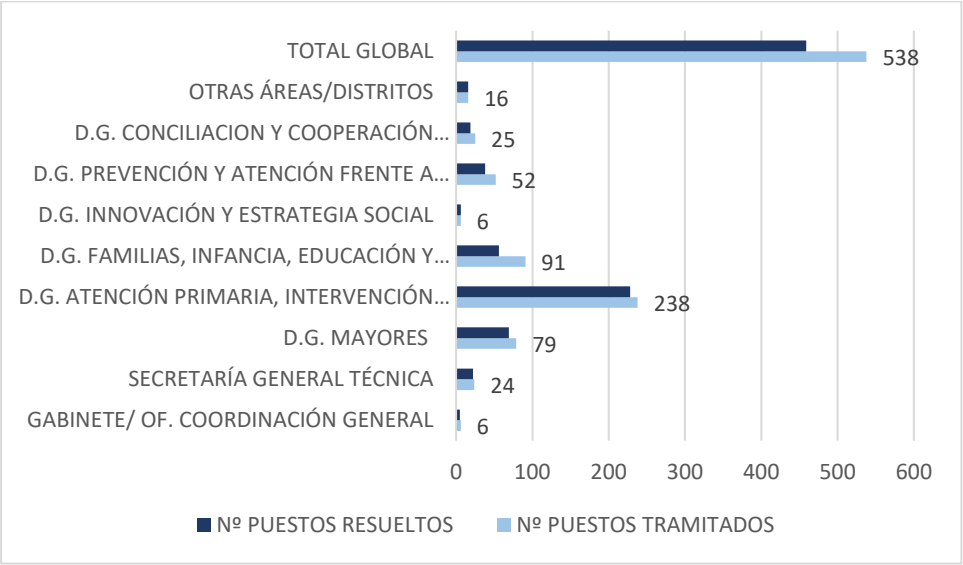
Puestos ocupados por grupos y centros directivos

Se refleja la distribución de plazas ocupadas por personal funcionario, detalladas por grupos de clasificación



La gestión de este elevado número de puestos conlleva la tramitación de numerosos procedimientos de provisión. El gráfico 1.3.2.3. 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.

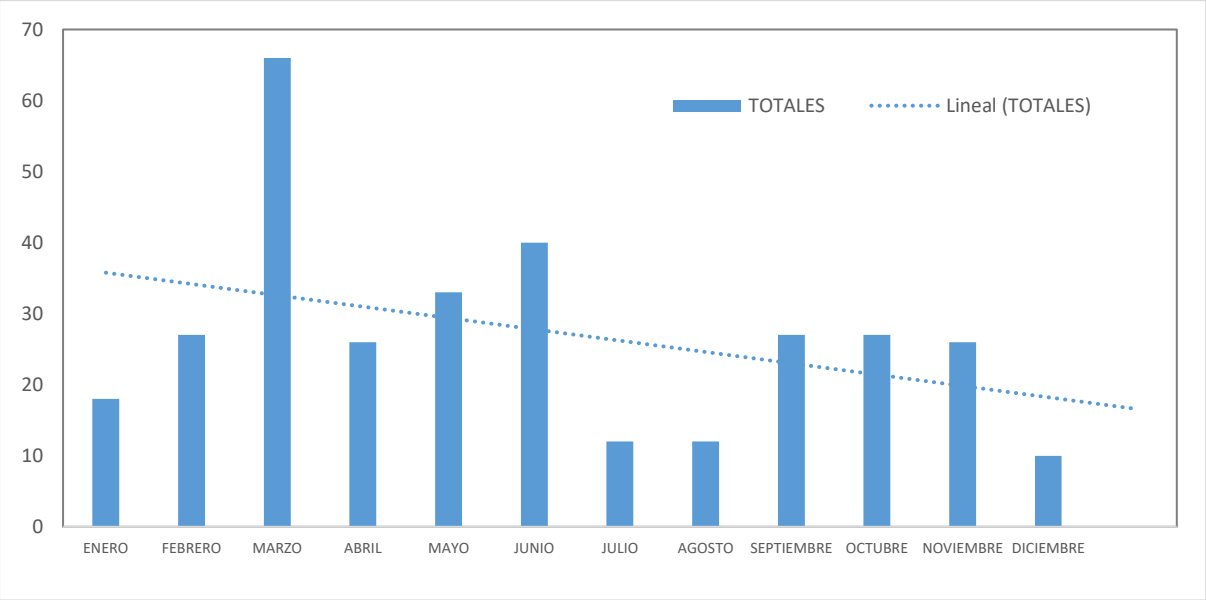
Provisión de puestos por centros directivos



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 34 expedientes de modificación de RPT, de los cuales 33 han llegado a ser aprobados, lo que ha supuesto una modificación de 173 puestos.
- Ingreso de personal funcionario: Se ha participado en la elaboración de las bases y temario de diversas oposiciones de turno libre: Auxiliar de Servicios Sociales, Auxiliar sanitario, Educador/a, maestro/a Infantil, cocinero/a, Profesor de Cerámica, así como de Promoción Interna: Técnico Superior Psicología, enfermero/a, Médico, Técnico Auxiliar Sanitario.
- Tramitación de partes de baja, confirmación y alta, y otras incidencias y cometidos diversos: Se han tramitado un total de 2.313 partes de baja, alta y confirmación por incapacidad temporal; de ellos, 1.110 fueron partes de baja o alta, y 1.230 de confirmación.
- Además, se han grabado en la aplicación de AYRE Gestión de Bajas Laborales un total de 195 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 9, y 10 accidentes de trabajo con baja médica.
- Jubilaciones: Se han tramitado un total de 22 expedientes, de los cuales 6 han sido de jubilación forzosa, 11 de jubilación voluntaria, 2 de jubilación por invalidez, 0 prejubilación parcial y 3 de prolongación del servicio activo.
- Certificados de firma electrónica y tarjetas corporativas. Tal y como refleja el gráfico 1.3.2.4, el número de certificados se ha incrementado motivado por el elevado número de provisión de puestos que se han producido a lo largo del año, pero también por la potenciación de la tramitación electrónica de los procedimientos derivada del régimen de trabajo a distancia a raíz de la crisis sanitaria, que ha supuesto la digitalización de la documentación y el uso de la firma electrónica en la totalidad de los documentos.

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 tuteladas por el AGFIyBS han sido 54 ediciones formativas de 44 materias diferentes, comprendidas tanto Formación General, como Formación Específica, y Sesiones Formativas, con una convocatoria dirigida a 990 alumnos y alumnas.

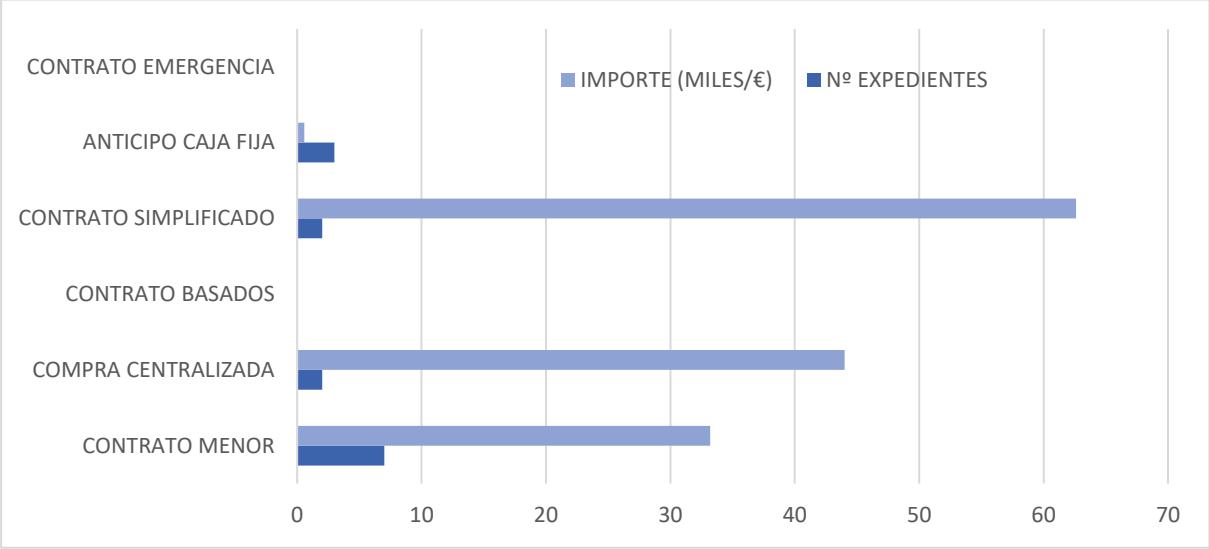
- Otras funciones. Además, de los procedimientos anteriormente descritos, cabe destacar los siguientes:
    - Emisión de certificados e informes y "hago constar".
    - Tramitación de solicitudes de flexibilización horaria, permisos no retribuidos, reducciones de jornadas, permisos por maternidad o paternidad y los permisos de lactancia o de excedencias.
    - Emisión de informes para la resolución de recursos o reclamaciones que pueda plantear el personal del Área.
    - Actuaciones disciplinarias.
    - Participación en la comisión municipal de evaluación del cumplimiento de los permisos, excedencias y licencias de conciliación.
- Retribuciones: Mensualmente se tramitan las altas, bajas y modificaciones del Complemento de productividad, las gratificaciones por servicios extraordinarias, 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.

En materia de gestión de servicios comunes y edificios adscritos al Área.

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, mantenimiento, seguridad), ya sean de propiedad municipal o en régimen de arrendamiento. El Área de Gobierno tiene adscritos un total de 23 edificios y locales, con una superficie total de 68.999,50 m^2 en su conjunto y 46.597,75 m^2 de zona verde y forestal.
- Gestión de salones de actos y salas de reuniones: se gestiona la reserva de dos salones de actos y cuatro salas de reuniones.
- Apoyo a reuniones y eventos celebrados por el Área de Gobierno: se han gestionado 71 eventos o reuniones.
- Gestión con las compañías aseguradoras de los siniestros que se producen en edificios dependientes del Área de Gobierno: se han tramitados 3 expedientes ante la compañía de seguros derivados de incidentes acaecidos en la Residencia Nuestra Señora de la Paloma (Cercedilla), en el Consejo de las Mujeres C/ Señores de Luzón, 3 y en el Palacete de la Quinta de los Molinos.
- Actualización y mantenimiento del Directorio de AYRE: se han llevado a cabo 58 actualizaciones.
- 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 125 traslados.
- Comunicaciones a Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM). Se han gestionado 1.275 relacionadas con el equipamiento informático o de telefonía del Área de Gobierno.
- Gestión de la recepción y distribución a todo el personal del Área de Gobierno de los EPIS necesarios para prevenir la difusión del COVID-19.
- Centralización de las solicitudes de material de oficina y otras necesidades del Área: se han tramitado un total de 35 expedientes de adquisición de bienes por un importe de 140.555,38 €. En el siguiente cuadro se reflejan dichas adquisiciones clasificadas según el procedimiento utilizado para su tramitación.

Procedimiento de adquisición de bienes



- Organización y gestión de la unidad de conductores y ordenanzas para la atención a las necesidades del área. En 2021 el área contaba con 27 POSI en edificios, y 9 conductores para incidencias, con 7 vehículos, con los que se atendieron 238 servicios de correo en mano, 857 servicios de traslados de personas, y 6 de traslados de equipos informáticos y material diverso.
- Adopción de las medidas necesarias para garantizar la seguridad y salud de los trabajadores del Área de Gobierno en diversos edificios.
- Procesos de Adaptación/movilidad de trabajadores: Durante el año se ha colaborado y participado con el Departamento de Salud Laboral de la Subdirección General de Prevención de Relaciones Laborales en el proceso de adaptación o movilidad de 8 integrantes de la plantilla que por motivos de salud así lo requerían.

- Se ha procedido a la aplicación del Protocolo de Actuación en materia de Prevención de Riesgos Laborales, en caso de agresiones de terceros en los Centros de Servicios Sociales, incluidas las agresiones "in itinere", en 12 ocasiones.
- Asimismo, se ha participado en 4 convocatorias del Comité de Seguridad y Salud del Ayuntamiento de Madrid y sus OO.AA., 9 de su Comisión Permanente, 4 sesiones de Formación Interlocutores introducción a la legislación de PRL y 2 sesiones del Grupo de Trabajo agresiones de terceros al personal municipal.

En materia de gestión presupuestaria.

Desde la SGT se llevan 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 su seguimiento, modificaciones, creación de aplicaciones presupuestarias de gasto e ingreso, 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.

Como consecuencia del Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 4 de febrero de 2021, se modificó la organización y competencias del Área. Ello hizo necesario, por una parte, adaptar la estructura presupuestaria para adecuarla a la estructura administrativa y, por otra, la tramitación de expedientes de modificaciones presupuestarias para adaptar el presupuesto de gastos del Área a la nueva organización y competencias de sus órganos directivos.

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 del presupuesto de gastos e ingresos, cuyo desarrollo se detalla en los siguientes apartados.

Ejecución Presupuestaria: Ingresos.

En la tabla siguiente se presenta el estado de ejecución del presupuesto de ingresos del Área a 31/12/2021, detallado por las Direcciones Generales, en el que se aprecia que el volumen de Derechos Reconocidos (116.458.065 €) supera el valor del presupuestado definitivo (83.983.526 €). La cantidad recaudada a final de ejercicio asciende a 116.451.222 €, lo que representa un 99,99% de los derechos reconocidos, porcentaje altamente significativo.

Estado de ejecución de ingresos por Direcciones Generales a 31 de diciembre de 2021

Unidad / Dirección General	Previsión inicial	Modific.	Previsión definitiva	Derechos reconocidos	% Dchos Rec / Prev. Def.	Recaudado	% Recaudado / Dchos. Rec.
Secretaría General Técnica	2.963	0	2.963	144.456	4875,00%	137.612	95,00%
Políticas de Igualdad y contra la violencia de género	1.485.496	612.353	2.097.848	2.249.960	107,25%	2.249.960	100,00%
Familias, Infancia, Educación y Juventud	3.371.273	0	3.371.273	2.107.434	62,15%	2.107.434	100,00%
Mayores	74.361.442	0	74.361.442	107.096.698	144,00%	107.096.698	100,00%
Servicios Sociales y Emergencia Social	1.150.000	0	1.150.000	3.488.686	303,00%	3.488.686	100,00%
Inclusión Social	0	3.000.000	3.000.000	368.144	12,00%	368.144	100,00%
Innovación y Estrategia Social	0	0	0	206	---	206	100,00%
Voluntariado	0	0	0	2.481	---	2.481	100,00%
Actuaciones extraordinarias COVID-19	0	0	0	1.000.000	---	1.000.000	100,00%
TOTAL INGRESOS ÁREA	**80.371.174**	**3.612.353**	**83.983.526**	**116.458.065**	**138,67%**	**116.451.221**	**99,99%**

En la tabla que figura a continuación se presenta el estado de ejecución por capítulos del Presupuesto de ingresos, lo que permite apreciar que los ingresos se han consignado fundamentalmente en el capítulo 4 “Transferencias Corrientes”, en el que se ha generado la mayor parte de los mismos (Derechos reconocidos y recaudados: 113.576.143 €), estando el resto de ingresos registrados en el capítulo 3 “Tasas, precios públicos y otros ingresos” (Derechos reconocidos: 2.875.523 €; Derechos recaudados: 2.868.680 €) y en el capítulo 5 “Ingresos patrimoniales (Derechos reconocidos y recaudados: 6.400 euros).

Estado de ejecución de ingresos por Capítulos a 31 de diciembre de 2021

Capítulos	Previsión inicial	Modific.	Previsión definitiva	Derechos reconocidos	% Dchos Rec / Prev. Def.	Recaudado	% Recaudado / Dchos. Rec.
Tasas y otros ingresos	1.621.273	0	1.621.273	2.875.523	177,36%	2.868.680	99,76%
Transferencias corrientes	78.746.938	612.353	79.359.291	113.576.143	143,12%	113.576.143	100,00%
Ingresos patrimoniales	2.963	0	2.963	6.400	216,00%	6.400	100
Transferencias de capital	0	3.000.000	3.000.000	0	---	0	---
Total Ingresos Área	**80.371.174**	**3.612.353**	**83.983.527**	**116.458.066**	**138.67%**	**116.451.223**	**99,99%**

Ejecución Presupuestaria: Gastos.

El Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social contó con un presupuesto definitivo de gastos de 270.054.817 €. El grado de ejecución del presupuesto ha sido relevante, tanto en lo que se refiere a gasto autorizado (94,21% del presupuesto definitivo) y dispuesto (un 94,16%), como en obligaciones reconocidas (un 88,70%). Asimismo, el porcentaje de obligaciones reconocidas a 31 de diciembre alcanzó un 94,20% de los créditos dispuestos.

Estado de ejecución de gastos por Direcciones Generales a 31 de diciembre de 2021

Centro directivo	Crédito inicial	Modif. Crédito	Crédito defintivo	Autorizado	% Aut. / Def.	Dispuesto	% Disp. / Def.	Oblig. Reconoc.	% Obl. / Def.	% Oblig. / Dispuesto
Secretaría General Técnica	11.269.126	1.674.865	12.943.991	12.904.320	99,69%	12.904.320	99,69%	12.835.780	99,16%	99,47%
Políticas de Igualdad y contra la violencia de Género	26.458.102	-3.120.993	23.337.109	21.691.734	92,95%	21.683.086	92,91%	21.634.898	92,71%	99,78%
Familia, Infancia, Educación y Juventud	74.859.276	-3.106.320	71.752.956	63.310.525	88,23%	63.170.054	88,04%	62.079.179	86,52%	98,27%
Mayores	93.398.153	-2.359.468	91.038.685	90.253.300	99,14%	90.253.300	99,14%	77.177.374	99,14%	85,51%
Servicios Sociales y Emergencia Social	71.502.966	-32.401.687	39.101.279	34.651.701	88,62%	34.651.701	88,62%	34.253.259	88,62%	98,85%
Inclusión Social	8.074.368	21.840.404	29.914.772	29.987.073	100,24%	29.987.073	100,24%	29.917.645	100,24%	99,77%
Innovación y Estrategia Social	1.266.758	-99.523	1.167.235	907.477	77,75%	907.477	77,75%	907.477	77,75%	100,00%
Coordinación General / Voluntariado	799.404	-613	798.791	720.035	90,14%	720.035	90,14%	720.035	90,14%	100,00%
Total Gastos Área	**287.628.153**	**-17.573.386**	**270.054.817**	**254.426.165**	**94,21%**	**254.277.045**	**94,16%**	**239.525.646**	**88,70%**	**94,20%**

Analizando el estado de ejecución por capítulos del presupuesto de gasto (véase Tabla "Estado de ejecución de gastos por Capítulos a 31 de diciembre), 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 67,18% en créditos dispuestos, y en un 53,77% en obligaciones liquidadas, si bien el peso específico del presupuesto del Área destinado a inversiones es muy bajo (1.795.306 € sobre un total de 270.054.817 €, lo que representa escasamente el 0,66% del conjunto).

Estado de ejecución de gastos por Capítulos a 31 de diciembre de 2021

Capítulos	CRÉDITO INICIAL	MODIF. CREDITO	CRÉDITO DEFINITIVO	AUTORIZADO	% Aut. / Def.	DISPUESTO	% Disp. / Def.	OBLIGACIONES RECONOCIDAS	% OBL. / DEF.	% Oblig. / Dispuesto
1. Gastos de personal	46.758.404	-3.543.564	43.214.840	41.714.133	96,53%	41.714.133	96,53%	41.714.133	96,53%	100,00%
2. Gastos de bienes corrientes y servicios	194.518.520	-6.214.600	188.403.920	183.309.446	97,30%	183.299.850	97,29%	168.800.335	89,59%	92,09%
3. Gastos financieros	0	58.890	58.890	58.890	100%	58.890	100%	58.890	100 %	100,00%
4. Transferencias corrientes	44.425.885	-10.844.023	33.581.862	28.125.103	83,75%	27.998.175	83,37%	27.987.030	83,34%	99,96%
6. Inversiones reales	1.825.344	-30.038	1.795.306	**1.218.593**	67,88%	1.205.997	67,18%	965.259	53,77%	80,04%
7. Transferencias de capital	0	3.000.000	3.000.000	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	---
Total Gastos Área	**287.628.153**	**17.573.336**	**270.054.817**	**254.426.165**	**94,21%**	**254.277.045**	**94,16%**	**239.525.646**	**88,70%**	**94,20%**

El desglose de la ejecución de los gastos por programas se muestra en la tabla que sigue:

Estado de ejecución de gastos por Programas a 31/12/2021.

Programa		Crédito inicial	Modif. Crédito	Crédito definitivo	Dispuesto	% Dto. / Def.	Obligaciones reconocidas	% Obl. / Def.	% Obl./ Dispuesto.
23100	**Dirección y Gestión Administrativa Familias, Igualdad y Bienestar Social**	9.556.198	1.599.014	11.155.212	10.485.442	93,99%	10.416.902	93,38%	99,35%
23101	**Prevención y Atención frente a la Violencia de Género**	12.705.605	284.529	12.990.134	11.921.835	91,78%	11.883.358	91,47%	99,68%
23102	**Familia e Infancia**	39.900.023	-206.144	39.693.879	36.726.054	92,52%	36.122.784	91,00%	98,36%
23103	**Mayores**	93.398.153	-2.359.468	91.038.685	90.253.300	99,14%	77.177.374	84,77%	85,51%
23104	**Promoción, Conciliación y Cooperación Institucional para la Igualdad de Oportunidades**	13.752.497	-3.405.522	10.346.975	9.761.251	94,38%	9.751.539	94,24%	99,90%
23106	**Servicios Sociales y Emergencia Social**	71.502.966	-32.401.687	39.101.279	34.651.701	88,62%	34.253.259	87,60%	98,85%
23107	**Inclusión Social**	8.074.368	21.840.404	29.914.772	29.987.073	100,24%	29.917.645	100,01%	99,77%
23109	**Innovación y Estrategia Social**	1.266.758	-99.523	1.167.235	907.477	77,75%	907.477	77,75%	100%
23110	**Coordinación General Voluntariado**	799.404	-613	798.791	720.035	90,14%	720.035	60,14%	100%
32301	**Centros docentes Enseñanza Infantil y Primaria**	16.139.029	-1.391.549	14.747.480	10.912.130	74,00%	10.601.557	71,89%	97,15%
32501	**Absentismo**	2.399.606	-385.469	2.014.137	1.938.894	96,26%	1.938.894	96,26%	100%
32601	**Servicios complementarios Educación**	11.734.963	-1.085.774	10.649.189	8.972.322	84,25%	8.936.912	83,92%	99,61%
33701	**Instalaciones Juventud**	32.500	-18.480	14.020	13.020	92,87%	13.020	92,87%	100%
33702	**Actividades ocio y tiempo libre Juventud**	4.653.155	-18.905	4.634.250	4.607.634	99,43%	4.466.013	96,37%	96,93%

91208	**Área de Gobierno Familias, Igualdad y Bienestar Social**	1.712.928	75.851	1.788.779	2.418.878	135,22%	2.418.878	135,22%	100%
Total Gastos Área		**287.628.153**	**-17.573.336**	**270.054.817**	**254.277.045**	**94,16%**	**239.525.646**	**88,70%**	**94,20%**

Procedimientos especiales.

Al comenzar el ejercicio 2021, la cuantía del Anticipo de Caja Fija del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social ascendía a 250.000 euros que resultó insuficiente para la gestión y tramitación ágil del volumen de gastos abonados con cargo al mismo, motivo por el que, mediante Decreto de 23 de noviembre de 2021 de la Delegada del Área de Gobierno de Hacienda y Personal, se autorizó la ampliación del límite del Anticipo de Caja Fija constituido para el Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social en 200.000 euros, pasando a ser de 450.000 euros, cifra más adecuada a las necesidades a financiar a través de este procedimiento de gestión.

La magnitud e importancia del anticipo de caja fija del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social es considerable, tanto cualitativa como cuantitativamente. A lo largo del año se registraron 2.232 operaciones para efectuar el abono de los gastos tramitados con cargo al mismo, por un importe total de 864.304 euros, destacando especialmente los pagos destinados a las ayudas de emergencia social. Su detalle por Direcciones Generales se muestra en la tabla en la que también se recogen las ocho reposiciones que hubo que realizar (dos son obligatorias) para reponer fondos en la cuenta corriente habilitada para abonar los gastos gestionados por este procedimiento.

Distribución anticipos de caja fija ejercicio 2021

DISTRIBUCIÓN ANTICIPOS DE CAJA FIJA POR DIRECCIONES GENERALES EJERCICIO 2021																		
Órgano gestor	1ª REP		2ª REP		3ª REP		4ª REP		5ª REP		6ª REP		7ª REP		8ª REP		TOTAL	
	Nº	Importe	Nº	Importe	Nº	Importe	Nº	Importe	Nº	Importe	Nº	Importe	Nº	Importe	Nº	Importe	Nº	Importe
Secretaría General Técnica	14	1.591,45	17	1.203,72	11	1.888,44	6	3.482,08	6	1.835,83	8	339,62	55	3.643,20	15	1.860,19	132	15.844,53
Familias, Infancia, Educación y Juventud	1	235,00	2	964,88	7	1.314,71	0	0,00	5	2.100,42	7	7.665,27	6	1.590,17	0	0,00	28	13.870,45
Servicios Sociales y Emergencia Social	149	69.457,03	203	75.277,80	278	95.454,26	251	113.432,37	381	131.460,45	158	61.680,15	496	235.641,04	13	2.063,62	1929	784.466,72
Inclusión Social	0	0,00	20	7.337,78	31	11.741,27	8	1.535,01	43	15.387,71	8	3.087,10	33	11.033,45	0	0,00	143	49.679,52
TOTAL	**164**	**71.283,48**	**242**	**84.784,18**	**327**	**110.398,68**	**265**	**118.449,46**	**435**	**150.784,51**	**181**	**72.772,04**	**590**	**251.907,86**	**28**	**3.923,81**	**2232**	**864.304,02**

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 8.079 documentos. Entre ellos, destacan los 3.925 correspondientes a reconocimiento de obligaciones (O), y los 2.232 de anticipos de caja fija (ACF). Su desglose por Direcciones Generales se muestra en la siguiente tabla.

Documentos contables tramitados en el ejercicio 2021

Centro directivo	A	D	AD	ADO	O	ACF	Total
Secretaría General Técnica	14	16	66	22	406	132	656
Políticas de Igualdad y contra la violencia de Género	62	103	111	2	530	0	808
Familias, Infancia, Educación y Juventud	212	256	384	129	1.334	28	2.343
Mayores	31	92	59	4	1.147	0	1.333
Servicios Sociales y Emergencia Social	42	27	46	10	167	1.929	2.221
Inclusión Social	43	70	36	36	288	143	616
Innovación y Estrategia Social	2	39	4	0	3	0	10
Coordinación General / Voluntariado	3	39	0	0	50	0	92
Total	**409**	**604**	**706**	**203**	**3.925**	**2.232**	**8.079**

Convenios de Ingresos

Cabe, por último, señalar la importancia económica que los convenios generadores de ingresos gestionados por el Área tienen para el Ayuntamiento, los cuales contribuyen a aumentar el presupuesto destinado al desarrollo de las funciones que recaen en su ámbito competencial.

En 2021, el Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social firmó 10 convenios de este tipo, que representan una financiación total de 128.359.239 € para los programas municipales.

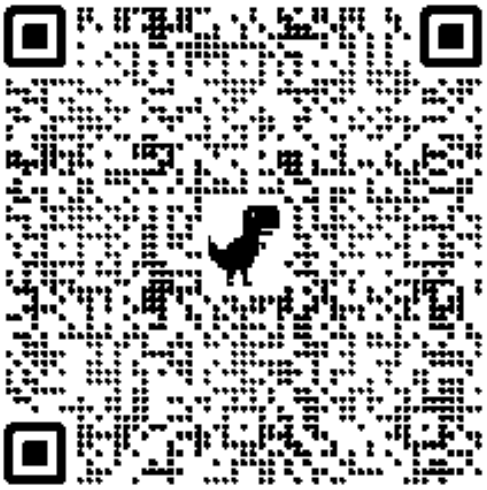
La principal fuente de financiación en este tipo de operaciones ha sido la Comunidad de Madrid (9 convenios), por un total de 125.058.325 €, lo que supone un 99,72% de la financiación obtenida de otras administraciones públicas.

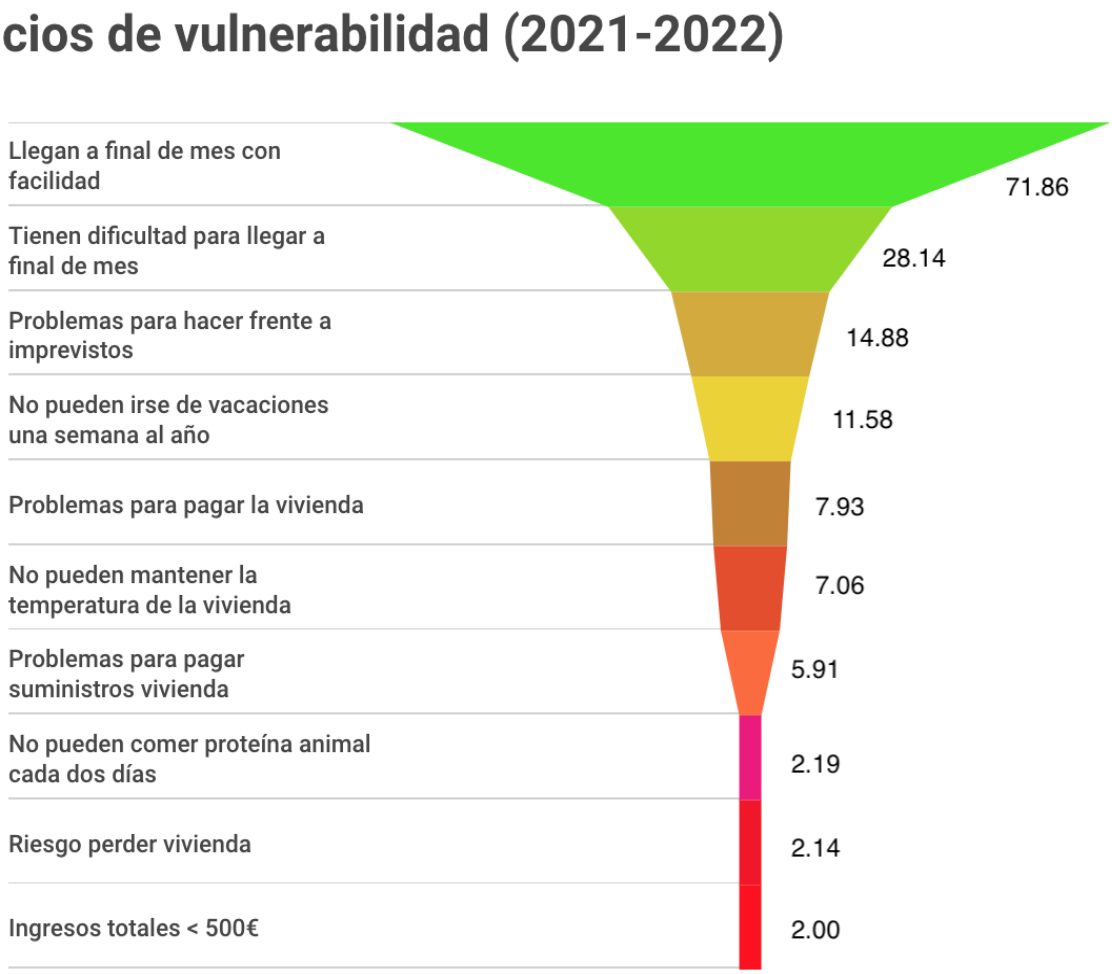
Datos y análisis de datos

La apuesta del AGFIyBS por la mejora de sus servicios en lo que se refiere a la planificación, evaluación y estrategia, se sustancia en gran parte en el trabajo que desarrolla la Dirección General de Innovación y Estrategia Social. Este organismo tiene encomendados distintos objetivos.

En primer lugar, el estudio constante de la realidad social madrileña. Es en este sentido en el que la DGIyES ha hecho avances muy significativos. En 2021 se realizó el grueso del trabajo de campo de un panel de hogares que tiene vocación permanente para la ciudad de Madrid. Un panel de hogares es un conjunto de unidades de convivencia que son observados a lo largo del tiempo. En concreto, en 2021 se hizo el trabajo de campo correspondiente a la primera “ola”, es decir, el primer año de observación. En esta primera ola, se contactó con 8.040 hogares que abarcaban a más de 19.326 personas. De ellos, la mayor parte de los contactos fue telefónico, pero 200 entrevistas a hogares se hicieron en centros de servicios sociales.

El Panel ha sido el fundamento empírico del llamado “Diagnóstico Social” del año 2021 que el AGFIyBS presenta anualmente. Una de las muchas potencialidades de la reflexión diagnóstica que este documento proporciona sobre la ciudad de Madrid es una cuantificación de la vulnerabilidad social, es decir, de la proporción de personas para quienes la escasez de recursos compromete su bienestar. Un ejemplo se puede ver en la siguiente infografía extraída del diagnóstico que puede descargarse de aquí ->.

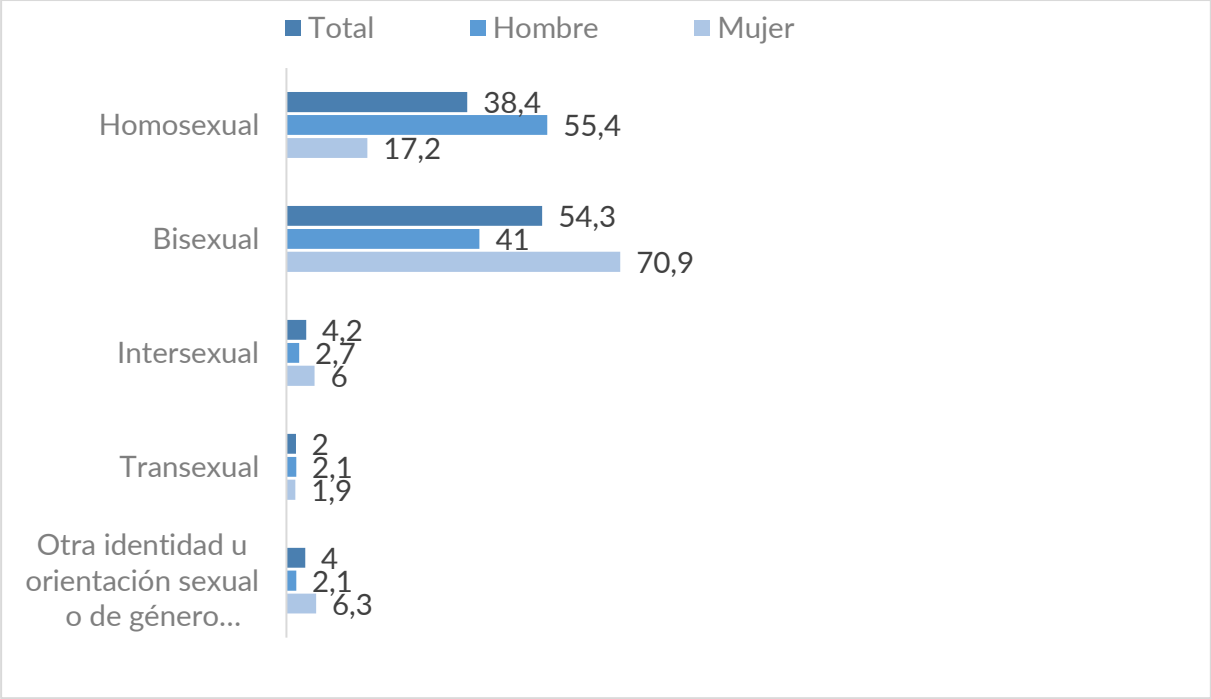




El Panel proporciona a los distritos de la ciudad una muestra representativa que permite hacer estudios territorializados. Del total, 78,4% han autorizado a contactarles de nuevo para conocer su situación de manera continuada en el tiempo.

Como todas las operaciones estadísticas que muestrean a la población general, el Panel no permite observar con detalle a ciertos grupos y colectivos minoritarios en la ciudad. Ejemplos de todo ello son el llamado colectivo LGTBI, la población de origen inmigrante, los usuarios de servicios sociales o las familias más jóvenes. Con el fin de que nuestro esfuerzo demoscópico llegue bien a todos ellos, DGIyES plantea una serie de operaciones complementarias al Panel. En 2021 se llevó a cabo la que muestreó a la población LGTBI de Madrid a través de más de 800 entrevistas a personas que revelaron la siguiente distribución:

El estudio puede descargarse a través de este código QR



Entre las conclusiones del estudio destacó la positiva imagen que las personas a las que se sueñe englobar en este colectivo tienen de la ciudad de Madrid. Ello se puede ver a través de la siguiente nube de palabras en las que, por tamaño según el número de veces que fueron mencionadas, se ven las ideas con las que asocian a la ciudad.

¿Con qué palabra asocias la ciudad de Madrid en relación con el colectivo LGTBIQ+?

Al margen de las actividades demoscópicas y los estudios, el AGFIyBS ha desarrollado otros contratos de apoyo para la mejora de la gestión de los servicios sociales de Madrid y para la formulación de un nuevo modelo de servicios sociales. DGIyES ha desarrollado para este fin:

- Una serie de actividades de apoyo metodológico y de dinamización del proceso participativo para la elaboración de ponencias técnicas del nuevo modelo de servicios sociales en la ciudad de Madrid. Este proceso de participación ha contado con la participación de hasta 250 personas de distintos ámbitos de los servicios sociales funcionando en cuatro bloques de debate, dos comités asesores, uno formado por trabajadores propios y otro de expertos externos y una encuesta al conjunto de los 2500 trabajadores propios del AGFIyBS y de los distritos que trabajan en el ámbito de los servicios sociales.
- Un proyecto piloto de análisis de procesos relativos a las prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales en cinco distritos de la ciudad que ha detectado duplicidades y ha hecho una propuesta de mejora de los procesos de gestión que deberían utilizarse para la definición de otros más eficientes de cara al nuevo modelo de servicios sociales.
- Finalmente, el Departamento de sistemas de información ha seguido su tarea para la construcción de un sistema de información propio del AGFIyBS que explote los microdatos que se estructuran en aplicaciones corporativas y de otros que se generan en la gestión indirecta. Cuenta de ello se dará en 2022 con la publicación de diversas evaluaciones de algunos de estos servicios y una primera versión del cuadro de mandos del sistema.

Nuestra intervención por bloques temáticos

Familias

Es competencia de la Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud (DGFIEyJ) la promoción, el impulso y coordinación de las políticas de apoyo a las familias 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 223.705 hogares integrados por niñas, niños y adolescentes que habitan en la ciudad de Madrid (Padrón Municipal de Habitantes actualizado a 01/01/2021), y de los cuales 31.236 son monoparentales (26.000 a cargo de una mujer y 5.236 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 (41,5% según la Encuesta de Condiciones de Vida 2019, 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 4 de julio de 2019 de la Junta de Gobierno de la ciudad de Madrid, de organización y competencias del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social, en su artículo 8 punto 1 se establecen las competencias delegadas en materia de Familia e Infancia.

Dentro de las que le son propias y, relacionadas con la atención a las familias podríamos señalar las tres primeras:

- Promocionar, impulsar y coordinar las políticas sectoriales de apoyo a las familias.
- Planificar, diseñar, gestionar, coordinar y evaluar la red de centros y servicios, propios, conveniados y concertados, dirigidos a las familias y al bienestar social de la infancia y adolescencia.
- 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.

En el desempeño de las tareas que le son propias, desde la DGFIEyJ se planifica, diseña, gestiona, coordina y evalúa una ***Red Municipal de Atención Especializada a la Infancia y Adolescencia*** que, en colaboración de la Red de Atención Primaria, incluye centros y servicios dirigidos al bienestar de las familias. La operativa de las competencias ligadas a esta Red recae en la Subdirección General de Familias e Infancia. Dentro de ella, el Departamento de Familia es la unidad administrativa responsable de la mayor parte de los centros y servicios orientados a las familias, si bien los Departamentos de Protección de la Infancia y Adolescencia y de Prevención del Riesgo Social en la Infancia y Adolescencia, también ejercen sus funciones en aras del apoyo a las unidades familiares.

En concreto, el Área de Gobierno tiene tres líneas de actuación prioritarias en materia familias:

- ***Línea 1:*** Apoyo a las familias en la crianza y educación de sus hijos e hijas y en la prevención y resolución de conflictos familiares.
- ***Línea 2:*** Apoyo a aquellas familias con escasos recursos en el cuidado de sus menores, facilitando la conciliación de la vida laboral y familia.
- ***Línea 3:*** Intervención con las familias con menores en riesgo de desprotección, preservando la convivencia del menor en su núcleo familiar.

Las tres comparten 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.

LÍNEA 1. Apoyar a las familias en la crianza y educación de sus hijos y en la prevención y resolución de conflictos familiares.

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 que durante el año 2021 han dado cobertura al objetivo; los presentamos brevemente a continuación:

Centros de Apoyo a las Familias (CAF)

Nombre recurso/programa/actuación	Centros de Apoyo a las Familias
Población a la que se dirige:	Familias de la ciudad de Madrid

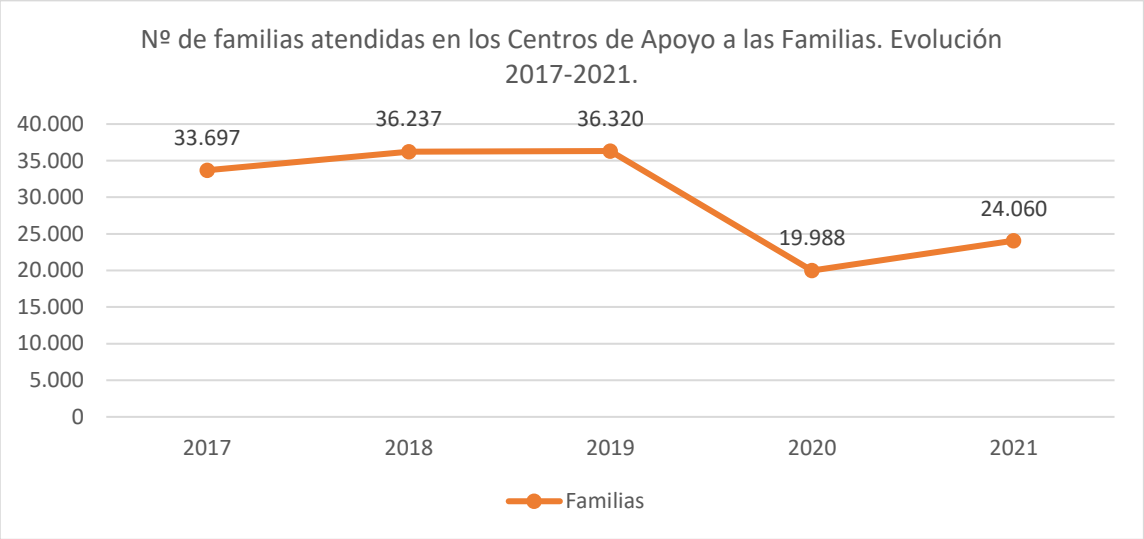
Objetivo	Proporcionar apoyo psicosocial especializado a las familias, a través de diversos servicios que puedan prevenir y atender distintas situaciones y circunstancias de dificultad o conflicto relacional en el que se encuentren.		
Número de familias usuarias en 2021	24.060		
Tasa de cobertura	No procede		
Plazas ofertadas en 2021	No procede		
Presupuesto en 2021	2.442.063,30 €	**% ejecutado**	100%
Recurso web	CAF	**Perfiles redes sociales**	
Principales indicadores de procesos	Nº Personas beneficiarias: 31397 Nº total de intervenciones: 40.418		
Principales indicadores de resultados	Grado de Satisfacción de las familias con el CAF: 9,14 (escala de 0 a 10)		

Los Centros de Apoyo a las Familias (CAF) tratan de ***proporcionar a progenitoras, progenitores y a parejas con proyecto de constitución de nuevas familias, las herramientas necesarias para el ejercicio de una parentalidad positiva.*** 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 de personas expertas en intervención familiar, integrados por 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 2021, los CAF de la ciudad han atendido a un total de 31.397 personas pertenecientes a 24.060 familias. Se ha dado un aumento del 24,3% de personas beneficiarias respecto del año anterior, pero sin llegar a recuperar las cifras de 2019 (47.712 personas beneficiarias, un 34,2% más que en 2021), el año anterior a la pandemia.

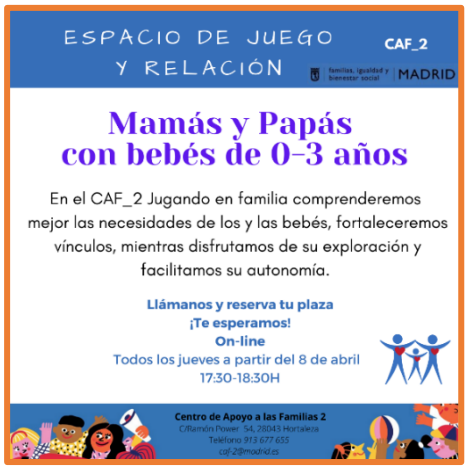
Evolución 2017 – 2021 del número de familias atendidas en los Centros de Apoyo a las Familias.



Fuente: Departamento de Familia. DGFIEyJ

El 45,9% de las familias (11.049) han participado en alguno de los servicios de atención familiar ofertados por los centros, siendo especialmente significativa la ***atención psicológica ante las dificultades en el ámbito de las relaciones familiares*** (40,9%), y, en menor medida, la ***orientación social*** (21,5%) y el ***asesoramiento jurídico*** (20%). Entre sus participantes, y con datos similares a los de años anteriores, destacan las familias de tipo nuclear (61%) o monoparental (27,8%), el 90,2% con hijos o hijas. Las mujeres continúan teniendo más presencia que los hombres (79,9% y 20,1%, respectivamente) y hay una mayoría de personas de nacionalidad española (84,7%).

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.*** En los últimos años, se venía produciendo un aumento del número de familias asistentes a este tipo de actividades, hasta 2020, el año en el que se inicia la pandemia provocada por la Covid-19, si bien se ha recuperado un 6,6% en 2021 respecto al año anterior, todavía queda lejos del 41,1% de 2019, debido fundamentalmente a las medidas de restricción que han seguido dándose por la situación de Covid-19 (este tipo de servicio supuso el 36,4% de las familias atendidas en 2018, el 41,1% en 2019, el 20,9% en 2020, y 26,6% en 2021).



Además, desde los CAF se han desarrollado tanto ***acciones informativas***, como ***formativas para la promoción de habilidades en la convivencia familiar***, las primeras de las cuales han contado con una participación del 21,2% del total de familias y las segundas, del 13,7% (5.096 y 3.290 personas, respectivamente).

En esta línea de trabajo, durante los primeros meses del Estado de Alarma de 2020, ***los CAF elaboraron una serie de guías con información útil para afrontar el confinamiento*** con niños, niñas, adolescentes, jóvenes o personas mayores, así como para gestionar las situaciones de enseñanza virtual, de teletrabajo o de suspensión de la actividad laboral (entre otras), situaciones que en 2021 han seguido estando presentes en las familias. Las guías prestan ***especial atención a la convivencia***

familiar y a aspectos como la soledad, el duelo o las rupturas de pareja, pero también aportan pautas para la adaptación a la desescalada y el desconfinamiento. (Disponibles en Guías CAF).

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 y recientemente certificada y evaluada en febrero y marzo de 2021. Fruto también de esta responsabilidad municipal, los CAF miden anualmente la satisfacción de sus familias con los servicios prestados. En 2021, la satisfacción general con los servicios de atención familiar ha vuelto a ser muy positiva y significativamente más elevada que la recibida por el servicio de formación (el 92,1% y el 85% de las familias manifestaron estar muy o bastante satisfechas con los servicios de atención y de formación, respectivamente). Al igual que ha ocurrido en anteriores mediciones, destaca la excelente percepción que las familias tienen acerca de los profesionales que prestan el servicio, cuyo trato y apoyo profesional se han valorado de manera muy positiva por el 93,1% de las personas entrevistadas.

Puntos de Encuentro Familiar (PEF)

Nombre recurso/programa/actuación	Puntos de Encuentro Familiar (PEF)		
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 el cumplimiento del régimen de visitas en un Punto de Encuentro Familiar.		
Objetivo	Favorecer el derecho de las niñas, los niños y adolescentes a relacionarse con sus progenitores o, en su caso, con su familia extensa.		
Número de familias usuarias en 2021	632		
Tasa de cobertura	No procede		
Plazas ofertadas en 2021	No procede		
Presupuesto en 2021	1.005.780,50 €	**% ejecutado**	100%
Recurso web	PEF	**Perfiles redes sociales**	
Principales indicadores de procesos	Nº Personas atendidas: 1799 adultos y 835 menores de edad (395 niñas y 440 niños)		
Principales indicadores de resultados	Porcentaje de altas en el servicio por cumplimiento de objetivos: 59,6 %		

Los Puntos de Encuentro Familiar (PEF y SPEF) son servicios sociales especializados que ***tratan de garantizar y facilitar el desarrollo del régimen de visitas de los y las menores de edad con sus familias, tras situaciones de ruptura de la convivencia familiar e indicación de los órganos judiciales o administrativos.***

Ofrecen espacios seguros y agradables para que la celebración de las visitas y los encuentros de las y los menores con sus familiares tengan lugar en un clima favorecedor de su desarrollo personal. En todo caso, el equipo profesional, compuesto por profesionales del ámbito jurídico, psicológico y social, realiza con todas las familias un tipo de ***intervención psicosocial tendente a favorecer relaciones vinculares positivas.***

El Ayuntamiento de Madrid cuenta con tres PEF y un Servicio de Punto de Encuentro Familiar (SPEF), el último ubicado en el Centro de Intervención Parental (CIP) y considerado a todos los efectos como cualquier otro Punto de Encuentro municipal. El acceso a los PEF precisa derivación de los órganos judiciales o administrativos.

Un total de 835 niños, niñas y adolescentes y de 1.799 personas adultas, pertenecientes a 632 familias, han sido atendidas en los PEF municipales a lo largo del año 2021. El número de familias se ha visto disminuido en un 5,2% respecto a la cifra de 2020 (667). Esto, teniendo en cuenta que los centros están con un nivel máximo de ocupación durante todo el año, se explica en parte por la complejización de los casos que requieren más atención.

Más de tres cuartas partes del total de familiares custodios son madres (75,5%). Los padres suponen el 14,9%, mientras que los abuelos, abuelas u otros parientes, el 9,6%. La tendencia de los últimos 5 años es a la reducción progresiva, pero mínima aún, de la significación de las madres como familiar custodio, frente al incremento de la de los padres (los últimos han aumentado su presencia en 3 puntos porcentuales desde 2016).

Entre la población menor de 18 años es mayoritario el grupo masculino (52,7%), si bien la experiencia en el servicio no denota el sexo como un elemento diferenciador de la atención en los PEF. Destaca que el 57,6% (481) tiene entre 4 y 11 años, mientras que el 9,6%, (80) son niñas o niños menores de 4 años.

La mayor parte de las familias atendidas en PEF procede de derivación de órganos judiciales (53,8% los Juzgados de Familia y 39,6% de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer). El Sistema de Protección del Menor es el responsable de la derivación del 6,2% de los casos, siendo mayoría los que proceden de Comisión de Tutela del Menor (4,9%) y menos representativa la de los Centros de Atención a la Infancia (1,3%).

Las visitas tuteladas dentro de los PEF continúan siendo el tipo de régimen acordado por los órganos judiciales mayoritario (47,9%). Las entregas y recogidas de niños, niñas y adolescentes suponen el 33,4%, mientras que las visitas en PEF sin supervisión directa, el 18,7%.

Sigue existiendo lista de espera, pero desde 2020 viene reduciéndose considerablemente el tiempo de demora como consecuencia del incremento del horario de apertura de los centros y la dotación de profesionales mediante renovación del contrato de gestión del servicio. El alta es inmediata en los casos de régimen de visitas de intercambios en PEF.

En 2021 se ha realizado una encuesta de satisfacción de las personas usuarias de los PEF. Aunque el número de cuestionarios recibidos ha sido escaso (32) y los resultados solo cabe aplicarlos a la muestra de datos recogidos, supone la primera medición de la percepción respecto al servicio y el inicio de una actividad que tiene vocación de ser anual. Del total de 32 personas que han participado, el 71,9% ha manifestado un alto grado de satisfacción general (puntuaciones de 8 a 10 dentro de una escala de valores 0-10) con el servicio recibido.

Centro de Intervención Parental (CIP)

Nombre recurso/programa/actuación	Centro de Intervención Parental (CIP)		
Población a la que se dirige:	Familias que se encuentran inmersas en procesos judiciales derivados de conflictos relacionados con la ruptura de pareja y el ejercicio de las funciones parentales.		
Objetivo	Apoyar a los progenitores 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 derivado de los conflictos post-divorcio.		
Número de familias usuarias en 2021	179		
Tasa de cobertura	No procede		
Plazas ofertadas en 2021	No procede		
Presupuesto en 2021	463.201,33 €	**% ejecutado**	100%
Recurso web	CIP	**Perfiles redes sociales**	
Principales indicadores de procesos	Nº Personas atendidas: 665 (262 menores (124 niñas y 138 niños) y 403 adultos (214 mujeres y 189 hombres)		
Principales indicadores de resultados	Porcentaje de incremento de la atención en el servicio de orientación psicosocial con respecto al año anterior: 103,6%		

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 adultos y menores. El principal objetivo es el bienestar de los menores inmersos en una realidad de divorcio conflictivo. Por eso también contempla un trabajo preventivo mediante acciones de formación on line y presenciales dirigidas a cualquier persona o familia que vaya a iniciar un proceso de divorcio o que ya esté inmersa en uno. Es necesario que estas personas puedan transitar 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, mediación y administración. A este recurso se accede por derivación desde el Sistema Judicial y otros sistemas de protección de menores y sólo de manera directa, en el caso de los servicios de orientación psicosocial y formación.

Un total de 179 familias han sido atendidas en el CIP durante el año 2021.

El CIP organiza su actividad alrededor de 4 servicios. El mayor peso ha recaído en el ***Servicio de Punto de Encuentro Familiar (SPEF)***, que ha atendido al 51,4% de las familias. Por la lista de espera que había en el momento de su apertura, este ha sido el servicio mayoritario desde el arranque del CIP en 2018, pero, en la medida en que otros recursos van conociendo el centro se van incrementando las derivaciones al resto. El ***Servicio de Orientación Psicosocial (SOP)***, especializado en dar apoyo a los progenitores para el ejercicio de la coparentalidad, ha aumentado su actividad de suponer el 16,1% en 2020, a atender al 31,8% de las familias del CIP en 2021, doblando casi su cifra. El ***Servicio de Coordinación Parental (SCP)***, recurso innovador que actúa interviniendo muy cerca de las familias y del juez en aquellas áreas que

marca éste y con una metodología de trabajo que requiere de una alta especialización y dedicación profesional, ha atendido al 12,3% de las familias. Por último, el ***Servicio de Intervención Grupal (SIG)*** (implantado en 2020), ha prestado asesoramiento ~~a~~ profesionales y ha diseñado seis módulos de formación a familias. Es necesario poder llegar a un número mucho mayor de familias (4,5% de las familias en 2021).

Como también ha ocurrido en los PEF, la derivación al CIP en 2021 ha procedido de órganos judiciales, principalmente de los Juzgados de Familia (67,4%) y, en segundo lugar, de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer (25%).

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 "4.2 Infancia y Adolescencia" de esta memoria.

Casa Grande

Nombre recurso/programa/actuación	Proyecto 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 interaccionar, vincularse y compartir experiencias e inquietudes relacionadas con la crianza y el cuidado.		
Número de familias usuarias en 2021	1.609		
Tasa de cobertura	No procede		
Plazas ofertadas en 2021	No procede		
Presupuesto en 2021	455.190,95 €	**% ejecutado**	100%
Recurso web	Casa Grande	**Perfiles redes sociales**	
Principales indicadores de procesos	Nº Menores atendidos: 1878		
Principales indicadores de resultados	Grado de Satisfacción de las familias con Casa Grande: 9,45 (escala de 0 a 10)		

Los centros Casa Grande son ***espacios acogedores y estimulantes dónde 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 hacía el ejercicio de una parentalidad positiva. El acceso es libre, no están zonificados y no requieren cita previa, si bien cuentan con límite de aforo y determinadas actividades para las que requiere inscripción previa.

La actividad de Casa Grande está en continua programación y es permeable a las propuestas y demandas de las familias. En todo caso, ***contempla la acogida del grupo, el fomento de espacios de experimentación y juego libre*** o, entre otros, ***el impulso de un ambiente de tanto de escucha***

como de participación activa. También se desarrollan ***espacios grupales informativos y reflexivos,*** siendo en éstos, aunque ha sufrido un descenso del 20,4% respecto del año anterior, donde recae el grueso de la labor profesional de las casas, (36,9% en 2021 y 57,3% en 2020).

A lo largo del año 2021, 1.609 familias han participado de las Casas Grandes madrileñas, un número que supone un descenso del -43,7% respecto al volumen de atención de 2020 (2.858 familias). Las medidas de limitación de aforo provocadas por la COVID-19 han continuado a lo largo de 2021 y han generado una reducción en la capacidad de los centros.

En 2020, con el objetivo de reducir el impacto de las medidas restrictivas, Casa Grande adaptó su metodología de trabajo a la modalidad *on line*, incorporando no sólo sesiones grupales, tanto lúdicas como informativas y reflexivas, por videoconferencia, sino también un espacio de orientación, acompañamiento y escucha individualizada a través del teléfono o del correo electrónico. Esta metodología ha continuado a lo largo de 2021.

Han acudido a los centros un total de 1.878 niños o niñas menores de 4 años, siendo mayoritaria su presencia a en la franja de 13 a 36 meses (61,1%). Entre las personas adultas continúa destacando la mayor participación de las mujeres (63,6%), si bien la de los hombres aumenta progresivamente desde 2018 (29% en 2018, 34% en 2019, 35,3% en 2020 y 36,4% en 2021). Mención especial al tipo de familia con mayor presencia en Casa Grande que vuelve a ser, como en años anteriores, casi exclusivamente nuclear (89,1%).

Como indicador de eficacia y calidad del programa, Casa Grande mide la percepción de sus familias con el servicio ofrecido a lo largo del año. Destaca una alta satisfacción general (9,45 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 la apreciación de cambios positivos en el comportamiento de los niños y niñas, así como la toma de conciencia acerca de su necesidad de autonomía, la mejora de la comprensión de su desarrollo, así como la obtención de más estrategias y herramientas en el juego.

Programa de Apoyo, Prevención y Seguimiento para Hijos e Hijas de Personas con Problemas de Salud Mental "Casa Verde"

Nombre recurso/programa/actuación	Programa de Apoyo, Prevención y Seguimiento para Hijos e Hijas de Personas con Problemas de Salud Mental "Casa Verde"
Población a la que se dirige:	Madres con problemas de salud mental, sus hijos e hijas de entre cero y cinco años, padres y mujeres embarazadas y exusuarias/os de manera puntual, incluyendo los grupos de psicoterapia para 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 de familias usuarias en 2021	47
Tasa de cobertura	No procede
Plazas ofertadas en 2021	No procede

Presupuesto en 2021	40.000 €	**% ejecutado**	100%
Principales indicadores de procesos	Nº Personas atendidas: 141 Nº Intervenciones realizadas: 8278		
Principales indicadores de resultados	Porcentaje de familias que han cumplido los objetivos propuestos: 75 %		

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 141 personas pertenecientes a 47 familias diferentes. Se presta una intervención profesional intensiva, siendo las actividades de orientación laboral y la psicoterapia 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, las actividades de integración sensorial y, de nuevo, de psicoterapia, son las que precisan mayor intensidad.

Proyecto Casas Lectoras

Nombre recurso/programa/actuación	Proyecto Casas Lectoras		
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, Casa Grande o Casa Verde.		
Objetivo	Implicar a padres y madres en la creación y el fortalecimiento de hábitos lectores de sus hijos.		
Número de familias usuarias en 2021	362		
Tasa de cobertura	No procede		
Plazas ofertadas en 2021	No procede		
Presupuesto en 2021	34.600 €	**% ejecutado**	100%
Principales indicadores de procesos	Nº Personas participantes: 1003		
Principales indicadores de resultados	Porcentaje de familias con interés en continuar en el proyecto: 80,9%		

Casas Lectoras es un ***proyecto de fomento de la lectura desde las familias que trata de hacer de la lectura un vínculo de relación y comunicación entre todos los miembros de la comunidad familiar.***

Se desarrolla en convenio de subvención nominativa con la Fundación German Sánchez Ruipérez y tiene lugar a través de diversas actuaciones que abarcan, desde sesiones presenciales conducidas con 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, de 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.

En el año 2021 se ha contado con la participación de 565 niñas y niños pertenecientes a 362 familias. Este número ha resultado superior al del año 2020 (con 319 familias implicadas). El proyecto se lleva a cabo en los Centros de Apoyo a las Familias, centros Casa Grande y Casa Verde.

Casa para Familiares de Niños Hospitalizados Ronald McDonald: Proyecto Un Hogar Fuera del Hogar

Nombre recurso/programa/actuación	Proyecto Un Hogar Fuera del Hogar		
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 niñas y niños con enfermedades u otras patologías graves y/o de larga duración, y a su entorno familiar.		
Número de familias usuarias en 2021	148		
Tasa de cobertura	100%		
Plazas ofertadas en 2021	30		
Presupuesto en 2021	40.000 €	**% ejecutado**	100%
Principales indicadores de procesos	Nº Personas atendidas: 410 Nº Actividades realizadas: 202		
Principales indicadores de resultados	Valoración media de satisfacción de las familias: 9,4 (escala de 0 a 10)		

El proyecto Un Hogar Fuera del Hogar es realizado en convenio de subvención 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.***

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

Durante el año 2021 han residido en la casa 148 familias, dato que supone un incremento del +46,5% respecto al volumen de atención de 2020 (101), cifra aún lejana a la de 2019 (262 familias). Las medidas de reorganización de la actividad sanitaria, especialmente de los centros hospitalarios, durante la pandemia COVID-19, siguen limitado la atención presencial de determinadas patologías y, en consecuencia, reducido el número de estancias hospitalarias.

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.

LÍNEA 2. Otorgar apoyo a aquellas familias con escasos recursos en el cuidado de sus menores, facilitando la conciliación de la vida laboral y familiar.

El segundo de los objetivos que define las directrices de trabajo en materia de familias 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. Sin pretensiones de ser exhaustivos,

presentamos a continuación una descripción de los principales servicios que el Área de Gobierno tiene en marcha para garantizar el objetivo general.

Servicio de Apoyo a las Familias con Menores (SAF)

Nombre recurso/programa/actuación	Hasta el 31 de agosto de 2021: Servicio de Apoyo a las Familias con Menores (SAF) Desde el 1 de septiembre de 2021: Servicio de Conciliación y de Apoyo a Familias con Menores (SERCAF-Menores)		
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 de familias usuarias en 2021	819		
Tasa de cobertura	No procede		
Plazas ofertadas en 2021	No procede		
Presupuesto en 2021	2.970.147,89 €	**% ejecutado**	71%
Recurso web	SAF	**Perfiles redes sociales**	
Principales indicadores de procesos	Nº Menores atendidos: 1141 Nº Personas beneficiarias: 1513		
Principales indicadores de resultados	Grado de Satisfacción de las familias con SAF: 9,19 (escala de 0 a 10)		

El Servicio de Apoyo a las Familias con Menores (SAF-Menores) es una ***prestación de los Servicios Sociales Municipales*** destinada a ***familias con menores de edad a cargo que se encuentren en circunstancias adversas, como la escasez de recursos económicos en el hogar, carecer de red de apoyo, hallarse en situación de riesgo social, o atravesando situaciones desfavorables o de crisis que puedan poner en riesgo el cuidado y la crianza positiva de sus hijos o hijas.*** El servicio comprende un conjunto de actividades de acompañamiento y cuidado a las niñas y los niños, tanto dentro como fuera del domicilio, así como, en determinados casos y con carácter complementario, apoyo en las tareas domésticas y en la adquisición de hábitos de organización en el ámbito familiar.

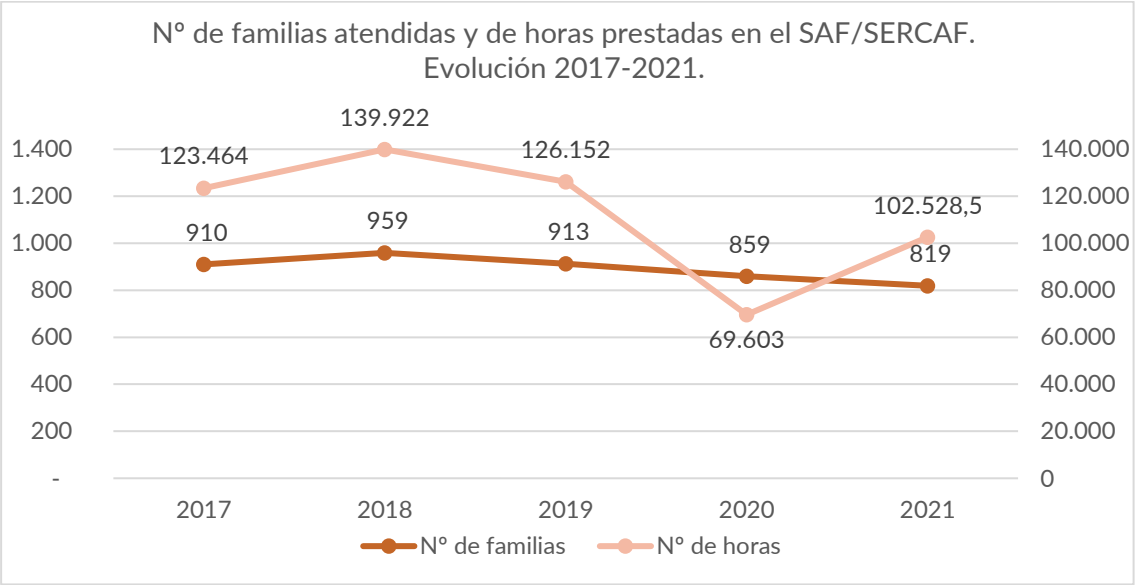
El SAF-Menores finalizó el día 31 de agosto de 2021, dando comienzo al día siguiente el nuevo Servicio de Apoyo a Familias con Menores (SERCAF-Menores). Este nuevo servicio introduce modificaciones al anterior, concretamente el ***Servicio de Conciliación***, que incluye actuaciones encaminadas al cuidado personal de los menores de edad y actuaciones de acompañamiento en desplazamientos individuales y colectivos; el ***Servicio de Apoyo a Familias***, que proporciona atención domiciliaria en situaciones de riesgo o crisis sobrevenida, así como atención grupal a niños y niñas; y el ***Programa Home Visiting***, que proporciona apoyo y asesoramiento técnico de carácter interdisciplinar tanto a los profesionales de la entidad, como a los trabajadores sociales municipales de los distritos.

El acceso a ambos servicios requiere de la valoración de su idoneidad y de su indicación en un Diseño de Intervención Social definido en los Servicios Sociales Municipales de Atención Social Primaria.

Durante el año 2021, el SAF atendió a un total de 1.141 niñas y niños pertenecientes a 819 familias. Adicionalmente, 1.513 personas 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, manifiesta en el número de horas prestadas: 102.528,5 en total a lo largo del año.

Desde 2018 se está haciendo un esfuerzo por optimar el servicio, mejorando la vinculación entre los objetivos de la intervención con las familias y los fines del del SAF, cuya pretensión es facilitar una atención temporal y puntual. Esta circunstancia ha generado un descenso del volumen de atención, tanto del número de horas, como del número de familias. Adicionalmente, la pandemia COVID-19 y su repercusión en la coyuntura económica, también ha influenciado en las cifras de población potencialmente objetivo del programa.

Evolución 2017 – 2021 del número de familias atendidas y de horas prestadas en el SAF-Menores / SERCAF-Menores.



Fuente: Departamento de Familia. DGFIEyJ

Precisamente para hacer frente a las nuevas necesidades de conciliación generadas por el COVID19, el Ayuntamiento de Madrid puso en marcha en 2020 el ***Plan B Concilia***, que se fundamenta en la colaboración entre las Escuelas Infantiles Municipales y el SAF. El plan trata dar respuesta a los padres y madres para atender a los menores que se encuentren en situación de cuarentena y no puedan asistir a las escuelas infantiles municipales, facilitando la asistencia al trabajo de los progenitores y manteniendo su forma de vida habitual. A pesar de contar con disponibilidad presupuestaria para afrontar las necesidades del plan, en 2021 no se ha requerido este servicio, probablemente como consecuencia de las variaciones y flexibilización que los protocolos COVID19 han tenido en las escuelas infantiles.

En el 93,7% de las familias atendidas, las mujeres son las titulares del servicio. Este dato refleja tanto la mayor propensión del SAF a cubrir las necesidades de las familias monoparentales mujer, como a desigualdades de género en la distribución del cuidado que tienen otra naturaleza. Su edad suele ser superior a 31 años, siendo el grupo de 31 a 40 años el más habitual y el formado por quienes tienen entre 41 y 50 años, el segundo en incidencia (41,5% y 37,6%, respectivamente). Predominan las personas titulares con nacionalidad española (55,7%), así como quienes residen en hogares monoparentales mujer (67%).

En 2020 se han tramitado 474 altas nuevas y 380 bajas. Son porcentajes afines a los años previos a la pandemia COVID19, que motivó un incremento del número de bajas del servicio y una disminución de las altas nuevas.

El porcentaje de bajas sobre el total de familias que se atienden en el servicio es alto, concretamente del 46,4%. Esto es debido a la pretensión de servicio temporal, y así se constata en el 64,1% de las familias que no superan el año de permanencia y en el 21% que lo recibe

durante más de 2 años. El motivo de baja más habitual es el cumplimiento de objetivos (37,1%), cuyo porcentaje se mantiene respecto al pasado.

El 2020 supuso un hito para el SAF por la aprobación el 2 de julio de su ***Carta de Servicios***, garantía para la ciudadanía de su prestación a partir de unos estándares de calidad y herramienta de comunicación, participación y transparencia. En 2021, concretamente el 17 de marzo, la Carta ha sido evaluada.

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. La medición refleja una elevada satisfacción general por parte de las familias, concretamente de media 9,19 (9,5 en 2020) en una escala de valores de 0 a 10. Puntuaciones similares reciben otros aspectos del servicio, como es el apoyo que les supone en relación con la conciliación (9,37) o la satisfacción de los niños y niñas con la atención del personal auxiliar (9,20).

Centros de Día Infantiles

Nombre recurso/programa/actuación	Centros de Día Infantiles		
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 de niño/as usuarios/as en 2021	1.808		
Tasa de cobertura	CDI Cruz Roja Española: 167% - las plazas se comparten y los niños acuden alternativamente Niñas 46,7% - Niños 53,3% CDI QASC: 99,59% La cobertura no ha sido del 100 % debido a causas imputables a la pandemia (rechazo de las familias y problemas con la ratio en algunos centros por contar con espacios reducidos) Niñas 43,9% - Niños 56,1%		
Plazas ofertadas en 2021	1.281		
Presupuesto en 2021	4.358.563,06€	**% ejecutado**	CDI Cruz Roja Española: 100 % CDI QASC: 90,3 %
Recurso web	CDI	**Perfiles sociales**	
Principales indicadores de procesos	CDI Cruz Roja Española: •Número de niñas/os atendidos/as: 1.318 •Número de actividades especiales en días no lectivos: 120 CDI QASC: •Número de niñas/os atendidos/as: 490		
Principales indicadores de resultados	CDI Cruz Roja Española: •Puntuación media de satisfacción de las familias con el proyecto: 9,75 en una escala de 0 a 10 •Puntuación media de satisfacción de las niñas y niños con el proyecto: 3,74 en una escala de 1 a 4 CDI QASC: •Puntuación media de satisfacción de las familias con el proyecto: 9,61 en una escala de 0 a 10		

	•Puntuación media de satisfacción de las niñas y niños con el proyecto: 3,73 en una escala de 1 a 4

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.

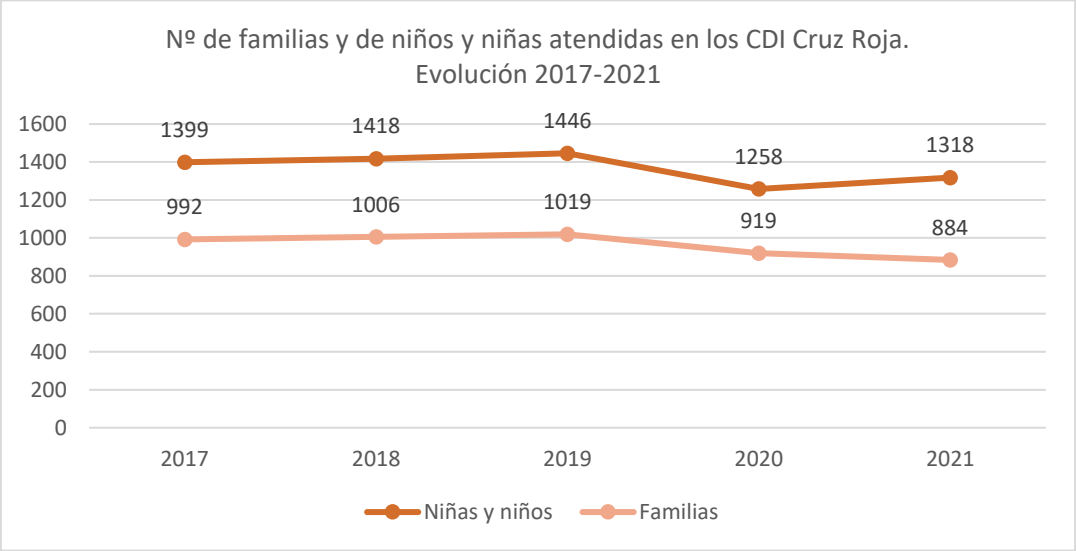
En el curso escolar 2020-21 se redujeron las plazas ofertadas a 1281 debido a la situación de pandemia derivada de la COVID-19 y teniendo en cuenta la capacidad de los centros. Se desarrollan a partir de dos proyectos, complementarios entre sí para dar cobertura a toda la ciudad: los Centros de Día de 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 y en la zona de cañada Real.

En el año 2021 se pusieron en funcionamiento 3 centros nuevos en los distritos de Centro, Tetuán y en la zona de Cañada Real. En el curso escolar 2020-2021 el proyecto ha contado con un total de 789 plazas y ha dado servicio a 1318 niñas y niños, de los cuales 616 eran niñas y 702 niños, apoyando a la conciliación de 884 familias.

Evolución 2017 – 2021 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. DGFIEyJ

El número de niños y niñas ha aumentado en 2021 con respecto al año anterior en un 4,8%. En relación al número de familias, ha disminuido en un 3,8%, lo que indica que asisten hermanas y/o hermanos de una misma familia facilitando la conciliación familiar.

Las características sociodemográficas de las personas atendidas no presentan grandes cambios con respecto a los últimos años: de nuevo la participación de los niños es superior a la de las niñas (53,3% y 46,7% respectivamente), y el grupo de edad mayoritario es el compuesto por participantes de entre 6 y 9 años. Predominan las niñas y niños con nacionalidad española (64,8%) frente a la extranjera (35,2%), así como el tipo de hogar monoparental mujer (56,6%).

La dificultad en la gestión de las emociones de las niñas y niños atendidos es un factor de riesgo común en el 19%. ***La existencia de déficits en las habilidades parentales para ejercer la labor educativa*** está presente en el 16,9% de los y las usuarias, y, en porcentaje inferior se han observado otros indicadores de riesgo, como son: las ***separaciones conflictivas*** de las y los progenitores (11,2%) y las ***dificultades de las niñas y niños para asumir límites y normas*** (10,2%).

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. Más del 79% de las personas atendidas están muy satisfechas. La media de satisfacción de las niñas y niños atendidas y atendidos es de un 3,74 en una escala del 1 al 4. Y la media de satisfacción de las familias es de un 9,75 en una escala del 0 al 10.

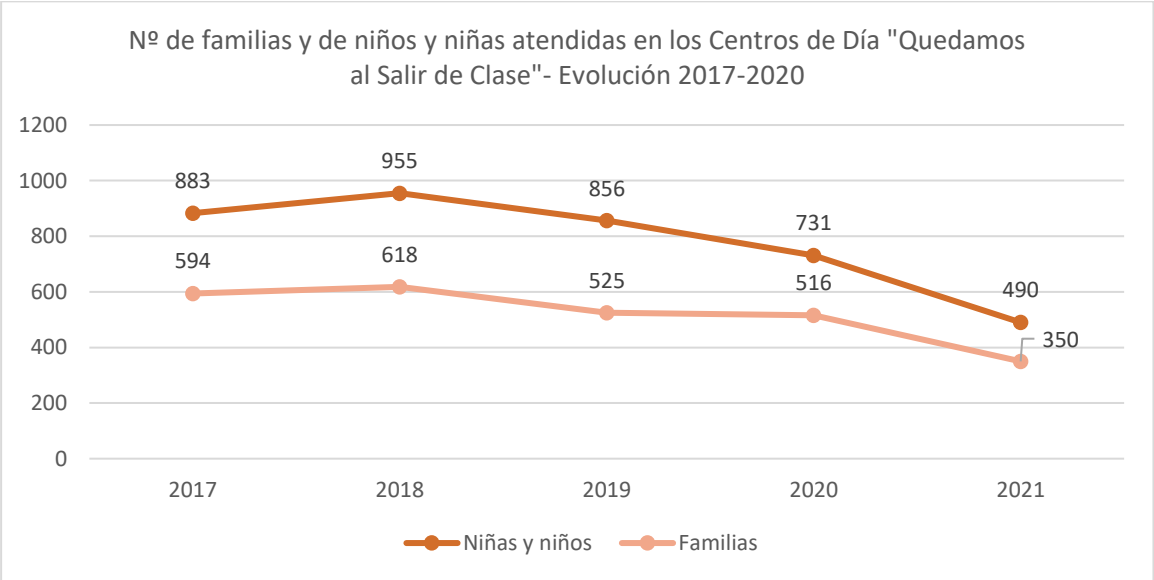
Por último, es importante mencionar el Campamento Urbano de la Cañada Real, servicio de estos Centros de Día Infantiles que se desarrolló durante el mes de julio y en el cual participaron 54 niñas y niños, lo que supone un 86,7% menos que en el año anterior. Esta disminución en el número de participantes se debe a que las plazas se han visto reducidas de 130 en 2020 a 60 en 2021 al incluir en el convenio de este año un nuevo Centro de Día en Cañada Real con 40 plazas.

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.

En el curso 2020-2021 el programa contó con 492 plazas y atendió a 490 niñas y niños (215 eran niñas y 275 eran niños) pertenecientes a 350 familias de 14 distritos municipales. Estas cifras evidencian el número de participantes más bajo desde que comenzó a desarrollarse, ya que teniendo en cuenta los espacios de los centros, en la mayoría de ellos las plazas se redujeron de 40 a 30 debido a la situación de la pandemia provocada por el COVID-19.

Evolución 2017 – 2021 del 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. DGFIEyJ

En el perfil sociodemográfico del “QASC” hay que destacar que los niños tienen mayor presencia que las niñas (un 12,2% más elevada), en el caso del grupo de edad el mayoritario es el que comprende los 10 y 12 años y la nacionalidad española supone el 69,6%. En relación al tipo de hogar, el mayoritario es el monoparental mujer (43,1%).

La media de satisfacción de las familias es de 9,5 en una escala del 0 al 10.

Centros Abiertos en Inglés

El Programa Centros Abiertos en Inglés 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 género, el juego, el ocio y el deporte.***

Se trata de campamentos dirigidos a niños y niñas de entre 3 y 12 años, que se ofertan en periodos vacacionales y se desarrollan en los centros escolares con un componente fundamentalmente educativo. Por ello, su desarrollo se ha incluido en el punto "Educación" de esta memoria.

Escuelas Infantiles

Las Escuelas Infantiles son centros de titularidad del Ayuntamiento de Madrid, integrados en una Red Municipal propia, que se conforman como ***espacios para garantizar el bienestar de la primera infancia, potenciando los procesos de desarrollo personal y social y el trabajo con las familias como agentes prioritarios en el proceso madurativo de niños y niñas.*** El ***apoyo para la conciliación de la vida laboral*** es también un objetivo de las Escuelas Infantiles, de gran interés para las familias, ofreciendo para ello un espacio de alta calidad educativa y de seguridad para los menores.

Por su prioridad en la mejora de la calidad de la educación en la primera infancia, este programa se desarrolla con mayor concreción en el apartado "Educación" de esta memoria.

LÍNEA 3. Intervenir con las familias con menores en riesgo de desprotección, preservando la convivencia del menor en su núcleo familiar

Intervenir con las familias con menores en riesgo de desprotección, preservando la convivencia del menor en su núcleo familiar es el tercer objetivo de trabajo del Área de Gobierno en esta materia y enclave de los programas que se desarrollan a continuación.

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.

Centros del Servicio de Atención a las Familias en Recursos Residenciales.

TIPOLOGÍA DE PLAZA/ CENTRO	Nº PLAZAS	LOCALIZACIÓN
Alojamiento con acompañamiento social de alta intensidad.	15	Distrito Retiro, Distrito Latina y Distrito San Blas-Canillejas (Viviendas de Integración Social Jubileo 2000, Sínodo 2005 y JMJ 2011)
Alojamiento con acompañamiento social de media/baja intensidad.	34	
Alojamiento para familias en emergencia habitacional con acompañamiento social a determinar intensidad tras el diagnóstico.	15	

Viviendas de Integración Social (VIS): Alta intensidad

Nombre recurso/programa/actuación	Viviendas de Integración Social (VIS): con acompañamiento social de alta intensidad		
Población a la que se dirige:	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.		
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 de familias usuarias en 2021	17		
Tasa de cobertura	100%		
Plazas ofertadas en 2021	15		
Presupuesto en 2021	806.534,00€ (El presupuesto integra VIS: alta y media-baja intensidad)	**% ejecutado**	100%
Recurso web	Viviendas de Integración Social	**Perfiles redes sociales**	
Principales indicadores de procesos	Nº horas de intervención con adultos: 967 horas Nº niños, niñas y adolescentes alojados: 36		
Principales indicadores de resultados	Puntuación media de satisfacción: 4,8 sobre 5		

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 2021 han participado en el programa 17 familias formadas por 55 personas, un 16,7% menos que en 2020. El porcentaje de ocupación media de las plazas subvencionadas ha sido del 90% (91% en 2020).

Del total de personas atendidas, el 65,5% son niñas, niños y adolescentes de hasta 17 años, de los cuales el 55,6% tiene menos de 10. Todas las personas adultas son mujeres, el 70,6% de ellas mayores de 40 años, de origen extranjero (94,1%) y con 1, 2 o 3 hijos o hijas a cargo (88,2%).

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. En el año 2021, las áreas relacionadas con la economía y la vivienda (37% y 30% respectivamente), son las que han obtenido un mayor éxito en la intervención, aunque los porcentajes no son muy elevados. Estos datos contrastan con los obtenidos el pasado año, cuando fue la salud y la economía los objetivos conseguidos por un mayor número de familias llegando a doblar los porcentajes (70% y 60%, respectivamente). La nueva normalidad que se está viviendo actualmente, provocada por la Covid-19, ha generado cambios en el modelo de intervención, circunscribiendo los aspectos relativos al disfrute de un ocio saludable y compartido, a las relaciones y la actividad programada dentro del centro.

Viviendas de Integración Social (VIS): Baja y media intensidad

Nombre recurso/programa/actuación	Viviendas de Integración Social (VIS): con acompañamiento social de baja y media 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 de familias usuarias en 2021	37		
Tasa de cobertura	100%		
Plazas ofertadas en 2021	34		
Presupuesto en 2021	806.534,00€ (El presupuesto integra VIS: alta y media-baja intensidad)	**% ejecutado**	100%
Recurso web	Viviendas de Integración Social	**Perfiles redes sociales**	
Principales indicadores de procesos	Nº horas de intervención con adultos: 2527 horas Nº niños, niñas y adolescentes alojados: 82		
Principales indicadores de resultados	Puntuación media de satisfacción: 4,8 sobre 5		

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 2021 se ha alojado a 37 familias (38 en 2020), y la ocupación media anual ha sido del 95%, bajando casi en un 5% respecto a años anteriores.

En total, 141 personas han residido en el alojamiento, el 58,2% menores de 18 años. La mayor parte de las familias son monomarentales (64,9%), con uno, dos o tres hijos (75,7%) y de origen español (78,4%). Entre las personas adultas, predominan las mayores de 40 años (53,1%) y las mujeres (86,5%).

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 economía y vivienda vuelven a destacar sobre el resto por haber sido alcanzadas por un mayor número de familias (37% y 30%, respectivamente).

Alojamientos de Emergencia Habitacional

Nombre recurso/programa/actuación	Alojamientos de Emergencia Habitacional		
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 de familias usuarias en 2021	16		
Tasa de cobertura	100%		
Plazas ofertadas en 2021	15		
Presupuesto en 2021	202.500,00 €	**% ejecutado**	100%
Recurso web	Viviendas de Integración Social	**Perfiles redes sociales**	
Principales indicadores de procesos	Nº horas de intervención con adultos: 557 horas Nº niños, niñas y adolescentes alojados: 29		
Principales indicadores de resultados	Puntuación media de satisfacción: 4,8 sobre 5		

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 2021 se ha atendido a 16 familias (12 en 2020) formadas por 23 personas adultas y 29 menores de 18 años. La mayor parte de las familias (13 de las 16), son de tipo

monomarental y, en mismo número, tienen uno, dos o tres hijas/os. Predomina la nacionalidad extranjera (75%) y las personas adultas de más de 40 años (50%).

El 43,8% de las y los progenitoras/es acuden al servicio en situación de desempleo. El 31,3% obtiene sus ingresos de la economía sumergida y el 25% trabaja por cuenta ajena.

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 economía y vivienda con iguales porcentajes vuelven a destacar como objetivos conseguidos en las familias (37% y 30% respectivamente).

Espacio de Alojamiento EMMA para Mujeres en Situación de Vulnerabilidad con Menores

Nombre recurso/programa/actuación	Espacio de Alojamiento EMMA para Mujeres en Situación de Vulnerabilidad con Menores.		
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 de familias usuarias en 2021	27		
Tasa de cobertura	100%		
Plazas ofertadas en 2021	21		
Presupuesto en 2021	387.800,00€	**% ejecutado**	100%
Recurso web	EA EMMA	**Perfiles redes sociales**	
Principales indicadores de procesos	Nº horas de intervención con mujeres: 1373 Nº niños, niñas y adolescentes alojados: 22		
Principales indicadores de resultados	Puntuación media de satisfacción: 9,5 sobre 10. Porcentaje de familias (mujeres) atendidas que cumplen todos los objetivos del proyecto: 70%		

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 2021, 25 mujeres han participado en el proyecto (el espacio de alojamiento ha atendido a 25 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 tienen entre 25 y 34 años (56,7%), la mayoría tiene un solo un hijo o hija a su cargo (90%), 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 76,7% 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 47,2% y 23% del total de coordinaciones realizadas. Se realizan también actividades grupales, 76 sesiones en 2021, entre las que destacan las asambleas vecinales, los talleres de empleo y talleres de género (55,3%, 13,2% y 11,8% respectivamente).

Durante el año 2021, 12 han sido las familias que han causado baja en el proyecto, 11 en el Espacio de Alojamiento y 1 en las viviendas de autonomía de la fase II. El 58,3% (50% en 2020) han sido salidas a otras soluciones habitacionales autónomas (viviendas de alquiler o familiares), mientras que el resto, tres familias han salido a otros recursos y dos a las viviendas de la Fase II del proyecto. Estos resultados denotan el cumplimiento de objetivos del programa y son considerados un indicador de su eficacia.

Pisos de Acogida Temporal para Familias Monoparentales

Nombre recurso/programa/actuación	Pisos de Acogida Temporal para Familias Monomarentales.		
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 de familias usuarias en 2021	9		
Tasa de cobertura	100%		
Plazas ofertadas en 2021	8		
Presupuesto en 2021	25.000€	**% ejecutado**	100%
Principales indicadores de procesos	Nº horas de intervención con mujeres: 891 Nº niños, niñas y adolescentes alojados: 11		
Principales indicadores de resultados	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, convenio de subvención nominativa con 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 2021 han sido 9 las familias, formadas por 9 mujeres y 11 menores de edad, las atendidas el proyecto, datos similares a los resultantes años anteriores (11 y 10 familias, 2019 y 2020 respectivamente).

Todas las mujeres son de origen extranjero, sin ingresos (44,4%) o con ingresos por trabajo (33,3%).

Entrevistas individuales (64,3%) y tutorías psicológicas (20,7%) 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 acompañamientos o derivaciones a otros recursos.

Durante el año 2021, fueron 9 las familias que causaron baja en el proyecto, 6 de ellas hacia viviendas o habitaciones de alquiler y 3 hacia las viviendas de autonomía de la fase II. Este dato es considerado un indicador de la eficacia del programa, en la medida en que refleja que el 66,7% del total de mujeres ha logrado alcanzar el objetivo de una vida autónoma y un alojamiento independiente.

Apoyo a Familias con Menores en Acogimiento en Familia Extensa (INCREFAM)

Nombre recurso/programa/actuación	Apoyo a Familias con Menores en Acogimiento en Familia Extensa (INCREFAM)		
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 de familias usuarias en 2021	44		
Tasa de cobertura	No procede		
Plazas ofertadas en 2021	No procede		
Presupuesto en 2021	40.000 €	**% ejecutado**	100%
Recurso web		**Perfiles redes sociales**	Tw: INCREFAM
Principales indicadores de procesos	Nº niños, niñas y adolescentes alojados: 43		
Principales indicadores de resultados	Puntuación media de satisfacción: 9,4 sobre 10. Porcentaje de familias que mejoran sus competencias parentales: 89,7%.		

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 nominativa

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 2021, se ha atendido a 103 personas pertenecientes a 44 familias distintas. Este dato supone un descenso en la actividad con respecto al año 2020, cuando fueron 116 las personas y 49 las familias que participaron en la actividad. Al margen del modo en que las restricciones de movilidad y otras limitaciones sanitarias han afectado a la participación de las familias en los espacios de intercambio, los datos continúan superiores a los alcanzados en 2018 (83 personas y 39 familias).

El 41,7% 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 (66,1%) y de abuelos o abuelas acogedoras (48,3%).

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 2021 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 (20,7%), el ocio entre iguales (17%), las excursiones (13,9%) y los talleres a personas acogedoras y acogidas (12,6%).

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). Este año, al igual que en el anterior, han sido los grupos de intercambio y el respiro familiar los que han destacado por tener la satisfacción más elevada (10). La valoración más crítica la ha recibido la atención en terapia familiar, talleres y grupos de autoayuda (9). Destaca el alto porcentaje (89,7%) de familias que han percibido una mejora en sus competencias parentales.

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 a disminuir el grado de litigiosidad en las situaciones de interrupción de la convivencia, promoviendo procesos de mediación familiar intrajudiciales. 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).

También se plasma la colaboración con el sistema judicial en los Puntos de Encuentro Familiar (PEF), donde se facilita el desarrollo del régimen de visitas cuando el juez así lo determina, y en las intervenciones en situaciones de menores en grave riesgo social llevada a cabo desde los Centros de Atención a la Infancia (CAI).

Desde 2018, se incluye un nuevo recurso es objeto de intensa coordinación con el Sistema Judicial: el servicio de Coordinación Parental. Los jueces deben designar a la persona que actuará como coordinador o coordinadora de parentalidad y establecer por sentencia en qué áreas trabajar con la familia. El objetivo es intentar, como último recurso, disminuir el impacto negativo que sobre un menor esté teniendo el conflicto entre sus progenitores.

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 CAF o al Centro de Intervención Familiar para que puedan acceder a un servicio de orientación/intervención psicosocial que reduzca el conflicto y les capacite más para el ejercicio de sus funciones parentales.

En 2021, las nuevas derivaciones (324 casos) proceden de los Juzgados de Primera Instancia /de Familia / Instrucción (59,6%) y de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer (40,4%). Estos porcentajes reflejan proporciones estables con respecto a años anteriores.

Los Puntos de Encuentro Familiar son el principal recurso al que derivan los órganos judiciales.

Derivación a servicios de los casos nuevos según juzgado de procedencia en 2021.

	Juzgados 1ª Instancia/ Familia/Instrucción		Juzgados Violencia contra la Mujer		Total	
	N	*%*	*N*	*%*	*N*	*%*
PEF	102	52,8%	125	95,4%	227	70,1%
CAF	63	32,6%	4	3,1%	67	20,7%
CIP (SOP/CP)	28	14,5%	2	1,5%	30	9,3%
Total	**193**	**100,0%**	**131**	**100,0%**	**324**	**100,0%**

En total, han sido 722 las familias atendidas a lo largo del año. La distribución ha resultado la siguiente: el 83,1% de las familias son atendidas en PEF con motivo de su régimen de visitas; el 8,3% en intervención familiar en CAF; el 4,6% en el Servicio de orientación psicosocial especializado en situación de divorcio; el 3% en Coordinación Parental; y, por último, el 1% en Mediación Intrajudicial en CAF.

Jueces y equipos psicosociales están realizando un trabajo conjunto y centrando sus esfuerzos en un mejor conocimiento mutuo que redunde en la mejora de la atención a las familias.

Infancia y adolescencia

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 Familias, Infancia, Educación y Juventud (DGFIEyJ). 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 514.786 personas de entre 0 y 17 años que, a fecha 1 de enero de 2021, 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 2019 del Instituto Nacional de Estadística, que revela que el 35,8% 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 8,1% de las personas menores de 16 años) y la baja intensidad laboral de los hogares, en la que se ven afectados el 11,9%. Estos datos ponen de manifiesto la pertinencia de centrar las actuaciones en esta población en riesgo.

Adicionalmente, es relevante la cifra de 1.809 menores de 18 años que se encontraban en Madrid a fecha 31 de diciembre de 2021, 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 de Infancia y Adolescencia de Madrid 2020-2023*. Se incluye en este mismo año la labor de impulso y coordinación de las actuaciones incluidas en el IV Plan así como el seguimiento y evaluación de los primeros meses de su 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 de nuevo mencionar la Red Municipal de 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. Esta Red es planificada, diseñada, gestionada, coordinada y evaluada por la Dirección General a través de la Subdirección General de Familias 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 4 de julio de 2019 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) 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.
e) Coordinar las políticas y actuaciones específicas en materia de promoción y protección de las familias, la infancia y la adolescencia con otras administraciones públicas, y en especial, con la Comunidad de Madrid.

Por ello, en el ámbito de la infancia y la adolescencia, el Área de Gobierno tiene cuatro líneas de actuación prioritarias:

- ***Línea 1:*** Favorecer el desarrollo integral de la infancia y adolescencia y promover la defensa de sus derechos.
- ***Línea 2:*** Prevenir el riesgo de exclusión social e intervenir para minimizar sus consecuencias.
- ***Línea 3:*** Proteger a los niños, las niñas y los adolescentes en situaciones de desprotección.
- ***Línea 4:*** Coordinación con otras Administraciones Públicas competentes en la materia.

Las cuatro tienen en común la orientación hacia tres pilares básicos: protección, promoción de sus derechos y prevención del riesgo social.

LÍNEA 1. Favorecer su desarrollo integral y promover la defensa de sus derechos.

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 2021 han desarrollado su actividad alineados a este objetivo se desarrollan a continuación.

Servicio de Dinamización de la Participación Infantil

Nombre recurso/programa/actuación	Servicio de Dinamización de la Participación Infantil.		
Población a la que se dirige:	Niñas, niños y adolescentes.		
Objetivo	Garantizar el ejercicio del derecho de niños, niñas y adolescentes a ser tomados en consideración, a estar representados por ellos mismos y a ser escuchados.		
Número de niños, niñas y adolescentes usuarias/os en 2021	6.331		
Tasa de cobertura	No procede		
Plazas ofertadas en 2021	No procede		
Presupuesto en 2021	532.206,71 €	**% ejecutado**	100%
Recurso web	Dinamiza. Infantil	**Perfiles redes sociales**	Tw: COPIA I: Participandomadrid
Principales indicadores de procesos	Nº de niños, niñas y adolescentes sensibilizados: 4.122 Nº puntos de participación: 218		
Principales indicadores de resultados	Mantenimiento de COPIA en los 21 distritos.		

El Servicio de Dinamización de la Participación Infantil contribuye a la ***sensibilización, captación, formación y dinamización 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 y les permita dar salida a sus necesidades e inquietudes. ***A partir de septiembre de 2021*** pasa a denominarse ***"Participación para la convivencia democrática de la infancia y adolescencia"*** Durante los meses de julio y agosto no hubo servicio.

El Servicio de Dinamización está presente en los 21 distritos municipales, desarrollando su actividad en base a tres líneas de trabajo que pueden refundirse en dos: las actividades de sensibilización y dinamización de la población infantil y adolescente, por un lado, y, por otro, el 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). Sin embargo, desde septiembre de 2021 el Contrato de "**Participación para la convivencia democrática de la infancia y adolescencia**", se desarrolla en 13 distritos y en el resto se realiza a través de contratos propios de los 8 distritos. Las actividades de sensibilización como de los Puntos de Participación, se han visto especialmente afectadas por las medidas sanitarias y de reducción de aforos que han marcado la actividad a partir del curso 2020-2021 y por la reducción de la presencia del Servicio que ha pasado de desarrollarse de 21 distritos a 13.

El total de niños, niñas y adolescentes que en 2021 han participado en actividades de sensibilización asciende a 4.122. Este dato es, inferior al de 2020 en un 40,7% y muy inferior al obtenido en 2019 o en 2018, cuando fueron 18.961 y 19.960, respectivamente, las personas que recibieron este tipo de formación.

Estos datos disminuyen la tasa de cobertura de 2020 (2%), ya de por sí insuficiente. El 1,2% del total de personas de 6 a 17 años de la ciudad de Madrid en 2021, y el 5,8% como máximo porcentaje alcanzado en 2018, ha recibido el tipo de formación en participación que aporta el proyecto.

Al margen de la evolución de los datos, destaca que las actividades de sensibilización agrupan al 65,1% del total de niños, niñas y adolescentes que participan del Servicio de Dinamización. Los Puntos de Participación constituyen la segunda de sus líneas de trabajo con mayor volumen de personas (34,9%), mientras que las COPIA, reúnen al 5,9% (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 2021 ha habido un total de 218 puntos de participación, 5 menos que en 2020 (223), espacios participativos integrados en centros escolares, asociaciones u otros lugares. Se ha dado un descenso en el número de participantes de un -15,4% respecto del año anterior (2209 participantes en 2021 y 2.610 en 2020).

Las 21 COPIA de los distritos se han mantenido activas, sin embargo, el número de participantes (374) también se ha visto reducido en un 16,7% respecto a 2020 (449).

Por sexo, el femenino (51,7%) supera en participación al masculino (48,3%) con un 3,4% de diferencia.

Respecto al volumen de participación entre los dos grupos de edad, el grupo de niñas y niños supera al de adolescentes en un 8,4%: 54,2% de niñas y niños y 45,8% de adolescentes.

La mayoría de las personas con edades de 13 a 17 años es manifiesta en las actividades de sensibilización (51,5%), pero esta proporción desciende al 40,1% en las COPIA y al 33,8% en los Puntos. A la vista de estos resultados, resulta apropiado continuar la sensibilización del grupo de más mayores, conscientes de su menor fidelización, aprovechando la rentabilidad de las actividades en los y las más pequeñas como un impulso para reforzar las estructuras participativas.

Red de Espacios de Ocio Autogestionados por Adolescentes "El Enredadero"

Nombre recurso/programa/actuación	Red de Espacios de Ocio Autogestionados por Adolescentes "El Enredadero"
Población a la que se dirige:	Adolescentes de 12 a 17 años.
Objetivo	Fomentar el derecho de la adolescencia a participar en la vida pública y a apropiarse de su tiempo de ocio, promoviendo hábitos saludables y el desarrollo de una personalidad participativa, colaboradora y creativa.
Número de adolescentes usuarias/os en 2021	3.047
Tasa de cobertura	No procede
Plazas ofertadas en 2021	No procede

Presupuesto en 2021	485.000 €	**% ejecutado**	100%
Recurso web	Espacios de Ocio para Adolescentes	**Perfiles redes sociales**	@enredaderocentro @enredaderofuencarralelpardo @enredademoratalaz @enredaderopuentedevallecas @enredaderoretiro @enredaderovillaverde
Principales indicadores de procesos	Nº de Enredaderos existentes: 6		
Principales indicadores de resultados	Grado de satisfacción de las personas participantes: 9,57 (escala del 0 al 10)		

Los centros de ocio autogestionados por adolescentes, denominados Enredaderos, son lugares en los que los y las adolescentes, de 12 a 17 años de la ciudad de Madrid, pueden llevar a cabo actividades recreativas y culturales que favorezcan su desarrollo y socialización facilitando la relación entre iguales. Así mismo, los Enredaderos son lugares en los que la adolescencia que acude puede debatir sobre aquellos asuntos que le afectan, ofreciéndole la oportunidad de participar y de promover su capacidad de autogestión.

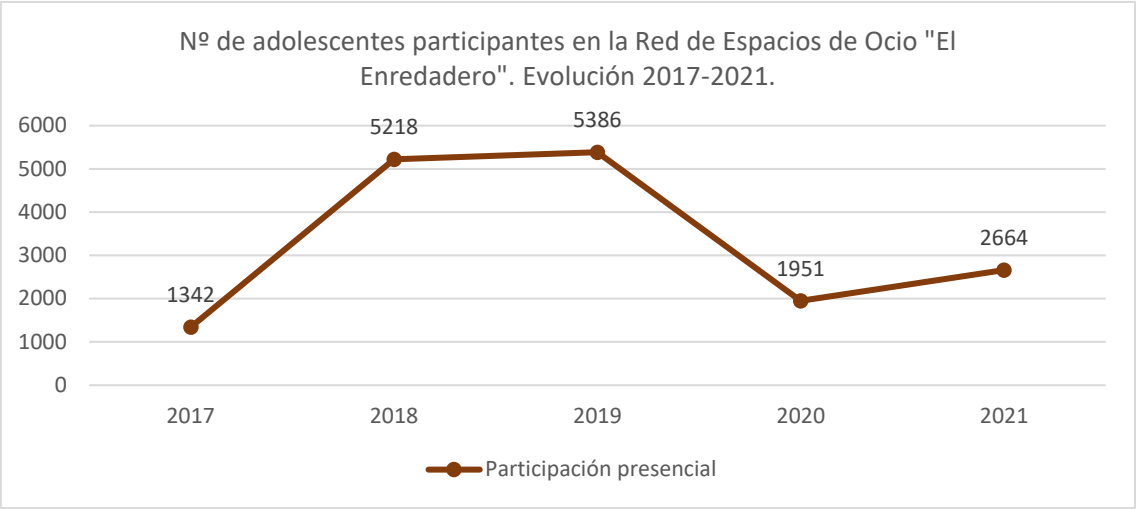
La ciudad de Madrid cuenta con seis centros, ubicados en los distritos de Puente de Vallecas, Centro, Retiro, Fuencarral el Pardo, Moratalaz y Villaverde. La red de El Enredadero se gestiona mediante convenio de subvención nominativa con la Federación INJUCAM para la Promoción de la Infancia y la Juventud.

El número de participantes presenciales en los 6 centros en el año 2021 ha sido de 2.664, lo que ha supuesto un aumento del 36,5% respecto al año anterior.

Las cifras de participantes virtuales se incrementaron notablemente en 2020 debido a la adaptación de la metodología de trabajo de todos los espacios provocada por las limitaciones sanitarias derivadas por la pandemia originada por la Covid-19.

En 2021 y, con la llegada de la "nueva normalidad", la presencialidad se ha ido retomando, aunque con ciertas limitaciones en los aforos de los locales debido a las recomendaciones de las autoridades sanitarias. Debido a este motivo, no se ha alcanzado la cifra de participantes que se registró en 2019 (5.386 participantes).

Evolución 2017 – 2021 del número de adolescentes que han participado presencialmente en la Red de Espacios de Ocio "El Enredadero".



Fuente: Departamento de Prevención del Riesgo Social en la Infancia y Adolescencia. DGFIEyJ

En relación con los perfiles de los participantes, la asistencia a los espacios ha sido de 58,7% en los chicos y de un 41,3% en las chicas. Así mismo, el 84,6% de los chicos y chicas participantes es de nacionalidad española y el 15,4% es de nacionalidad extranjera.

Los chicos y chicas de 14 años han sido los que más han participado, con un porcentaje del 20,5%, seguido del grupo de edad de los 13 años, con un porcentaje de 18,4%.

Como viene siendo habitual, los datos globales apuntan a un uso mayoritario de los espacios por parte de los chicos (58,7%), españoles (84,6%) y con una distribución de edades prácticamente proporcional entre los 12-14 años (55%) y los 15-17 (45%).

La idiosincrasia del proyecto realza el valor de las propuestas que los/as participantes realizan sobre la gestión de espacio, las actividades en los espacios de ocio y las actividades comunitarias. Se han registrado un total de 582 propuestas, de las cuales se han llevado a cabo 502, suponiendo el 86,3% del total. Las propuestas relacionadas con las actividades son las más numerosas, suponiendo un total de 441, lo que representa un porcentaje del 75,8% del total. Las propuestas de gestión del espacio han sido 102, lo que supone un 17,5% del total y las propuestas de actividades comunitarias han sido 39, 6,7% del total.

En cuanto al grado de satisfacción general del proyecto por parte de las y los participantes, al igual que en años anteriores, las puntuaciones siguen siendo muy altas, con una puntuación de 9,57 sobre 10. La acogida en los espacios ésta muy bien puntuada por las y los participantes con 9,39 puntos sobre 10.

Centros Abiertos en Inglés

El Programa Centros Abiertos en Inglés 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 género, el juego, el ocio y el deporte.***

Se trata de campamentos dirigidos a niños y niñas de entre 3 y 12 años, que se ofertan en periodos vacacionales y se desarrollan en los centros escolares con un componente fundamentalmente educativo. Por ello, su desarrollo se ha incluido en el punto “Educación” de esta memoria.

Centros Abiertos Especiales

En la línea del programa anterior, los Centros Abiertos Especiales tienen por objeto ***mejorar la calidad de vida e inclusión de los menores y jóvenes entre 3 y 21 años de edad con discapacidad, así como de sus familias.*** Son también campamentos ofertados en periodos vacacionales y responden a los ***objetivos de conciliación de la vida familiar y laboral y a la promoción de la inclusión y atención a la discapacidad***. Se desarrollan con mayor detalle en el punto "Educación" de esta memoria.

Programa QuédaT.com

El Programa QuedaT.com es un ***programa de intervención socioeducativa a través del ocio y del tiempo libre.*** Su carácter es eminentemente ***preventivo*** y ***pretende desarrollar aptitudes y actitudes de crecimiento personal y grupal, potenciar la inclusión y la equidad entre la población joven de Madrid, trabajar en la educación para salud y promover la convivencia intracultural***.

El programa se realiza a través de actividades de educación de calle y dinamización de espacios y va dirigido a jóvenes de 14 a 20 años, por lo que se desarrolla en el apartado "Juventud" de esta memoria.

LÍNEA 2. Prevenir el riesgo de exclusión social de los niños, niñas y adolescentes e intervenir para minimizar sus consecuencias.

Es el segundo de los objetivos generales del Área de Gobierno en esta materia. Su alcance está ligado al desarrollo de tres importantes intervenciones que se desarrollan a continuación.

Servicio de Educación Social

Nombre recurso/programa/actuación	Servicio de Educación Social		
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 las competencias personales de padres, madres y otros adultos en la atención y el cuidado de niños, niñas y adolescentes a su cargo, así como la de éstos en sus relaciones familiares, con sus iguales y con otros adultos.		
Número de niños, niñas, adolescentes y personas adultas usuarias en 2021	28.122		
Tasa de cobertura	No procede		
Plazas ofertadas en 2021	No procede		
Presupuesto en 2021	4.242.853,15€	**% ejecutado**	92,28 %

Recurso web	Educación Social	**Perfiles redes sociales**	
Principales indicadores de procesos	•Número de Familias dadas de alta en Servicio de Educación Social: 1.248 •Niñas, niños y adolescentes atendidos en el servicio de educación social: 17.376 •Porcentaje de familias atendidas cuya prestación se inicia en un plazo máximo de 15 días hábiles: 100%		
Principales indicadores de resultados	•Valoración de la atención familiar recibida: 9,6 en una escala del 0 al 10 •Valoración de niños y niñas del derecho de ser escuchados: 9,7 en una escala de 0 a 10		

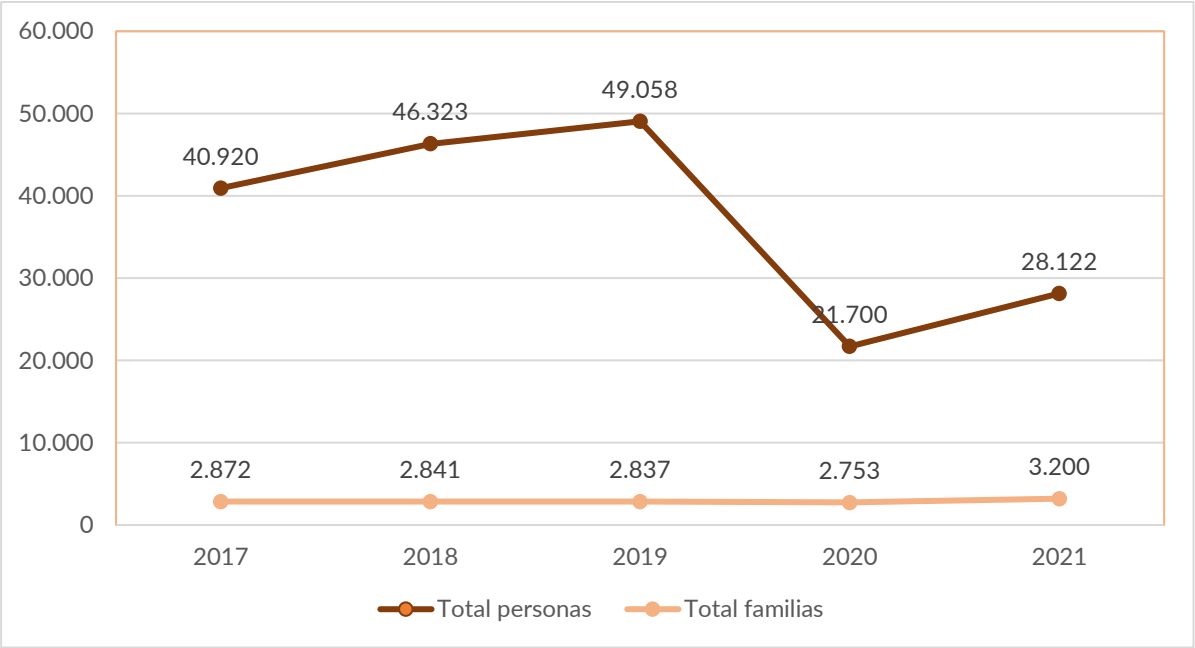
El Servicio de Educación Social proporciona ***apoyo y orientación a las familias para que mejoren sus competencias personales y parentales en la atención y cuidado de los niños, niñas y adolescentes a su cargo.*** Así mismo las niñas, niños y adolescentes disponen de la posibilidad de contar con educadores y educadoras sociales para poder ***hablar de sus preocupaciones, tratar los conflictos personales o familiares*** en los que se encuentran y tener la oportunidad de conocer a otros iguales, con los que ***compartir actividades que mejoren su calidad de vida, que refuercen sus potencialidades, así como disfrutar de un ocio positivo***. Igualmente, apoya por medio de ***actuaciones orientadas a mejorar la convivencia familiar y disminuir las dificultades y problemas relacionales, de integración o de aislamiento social.***

Se presta a través de un equipo de educadoras y educadores sociales y se accede a través de los servicios sociales municipales. Los servicios que se prestan son los siguientes: atención a las familias en su domicilio para superar las dificultades de la vida familiar, acompañamiento a las familias a recursos para promover su autonomía, atención a grupos socioeducativos para mejorar sus competencias personales y atención a niñas, niños y adolescentes en su entorno cotidiano para prevenir situaciones de riesgo social.

Desde el servicio de Educación Social en el año 2021 se ha atendido 28.122 personas, de las cuales 16.254 eran mujeres y 11.868 eran hombres. El volumen de personas atendidas ha aumentado en un +29,6% respecto al 2020.

Los datos de atención del 2021, aunque se han recuperados levemente del descenso del al año anterior, han seguido estando determinados por las consecuencias de la pandemia COVID-19. La actividad grupal ha tenido que adaptarse, cuando ha sido posible, a la modalidad virtual y, en los casos de presencialidad, las restricciones de aforo en cumplimiento de las medidas sanitarias han continuado siendo determinantes. En cuanto al servicio de atención al menor en su entorno ha aumentado considerablemente el número de participantes con respecto al 2020. Por último, el cambio de hábito de muchas familias, limitando sus contactos sociales como consecuencia de la pandemia, también continúa repercutiendo en la actividad del servicio.

Evolución 2017 – 2021 del número de familias y de personas participantes en el Servicio de Educación Social.



Fuente: Departamento de Prevención del Riesgo Social en la Infancia y Adolescencia. DGFIEyJ

Con respecto a la distribución por grupos de edad, el grupo más numeroso es el de adolescencia (13.344) seguido de los adultos (8.070). En menor proporción se han atendido a niños y niñas de 0 a 11 años (4.032) y a jóvenes de 19 a 25 años (2.676). Se mantiene la distribución porcentual que implica mayoría de adolescentes y de personas adultas, quienes acumulan el 47,5% y el 28,7%, respectivamente, del volumen de atención del servicio.

Salvo en el grupo de niñas y niños, en 2021 se vuelve a constatar mayor presencia femenina (las mujeres suponen el 57,8% del total). La nacionalidad predominante es, de nuevo, la española (74,6%), y el tipo de familias más habitual, la monoparental mujer (51,2%).

De los cuatro servicios en que se organiza la Educación Social, este año ha contabilizado un mayor número de participantes la atención a niños, niñas y adolescentes en su entorno cotidiano con un total de 15.921 personas (52,4%). La atención familiar en el domicilio pasa al segundo lugar este año con 11.230 personas atendidas (37%), en 2020 ocupó el primer lugar atendiendo a 9.729 personas (44,8%).

El carácter preventivo de la intervención profesional del servicio posibilita a las y los educadores sociales ***la detección de factores de riesgo que puedan estar presentes entre las personas y las familias atendidas.*** El 19% de la infancia y adolescencia y el 21,4% de las familias, manifiestan déficits de habilidades sociales y personales. En contrapartida, destaca la cobertura de las necesidades básicas como un factor de protección que abarca al 26,2% de los niños, niñas y adolescentes, y la presencia de una actitud positiva al cambio en el 23,9% de las familias.

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 2019 y evaluada en marzo de 2021, 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 2021 ha sido de un 9,66 sobre 10 (un 0,03 puntos superior a la media de 2020). Aspectos como el trato recibido por parte del equipo de profesionales ha sido valorado con una puntuación media de 9,81. La adecuación del horario a las necesidades la puntúan con un 9,73 de media. Y también es muy elevada la valoración de la

utilización de un lenguaje claro y comprensible por parte del equipo profesional (9,72). El 98,7% de las personas entrevistadas han percibido una mejora en su situación familiar a raíz de la intervención del Servicio de Educación Social.

Programa de Apoyo Socioeducativo y Prelaboral para Adolescentes (ASPA)

Nombre recurso/programa/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 de adolescentes y jóvenes usuarios/as en 2021	4.007		
Tasa de cobertura	No procede		
Plazas ofertadas en 2021	No procede		
Presupuesto en 2021	3.337.257,11 €	**% ejecutado**	100%
Recurso web	ASPA	**Perfiles redes sociales**	
Principales indicadores de procesos	Nº de sesiones de actividades grupales realizadas el Programa ASPA en el año: 1.243		
Principales indicadores de resultados	Grado de satisfacción de los/las adolescentes atendidos/as en el Programa ASPA: 4,75 (escala del 1 al 5) % de jóvenes que acceden a un contrato de trabajo: 49%		

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 9 centros, organizados en 7 zonas que dan cobertura a toda la ciudad de Madrid a través de 5 líneas de actuación con estos jóvenes:

- ***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.

La línea de actuación más demandada es la de apoyo prelaboral, con un 63.3% del total de participantes, siendo estos fundamentalmente mayores de 18 años. La línea de apoyo socioeducativo es la segunda más demandada con un 21.7% del total de participantes.

En las líneas de actuación dirigidas al apoyo a jóvenes progenitoras, prevención de la violencia y a la autonomía personal y tránsito a la vida adulta han participado un 7,7% 4,8% y un 2,5% del total respectivamente.

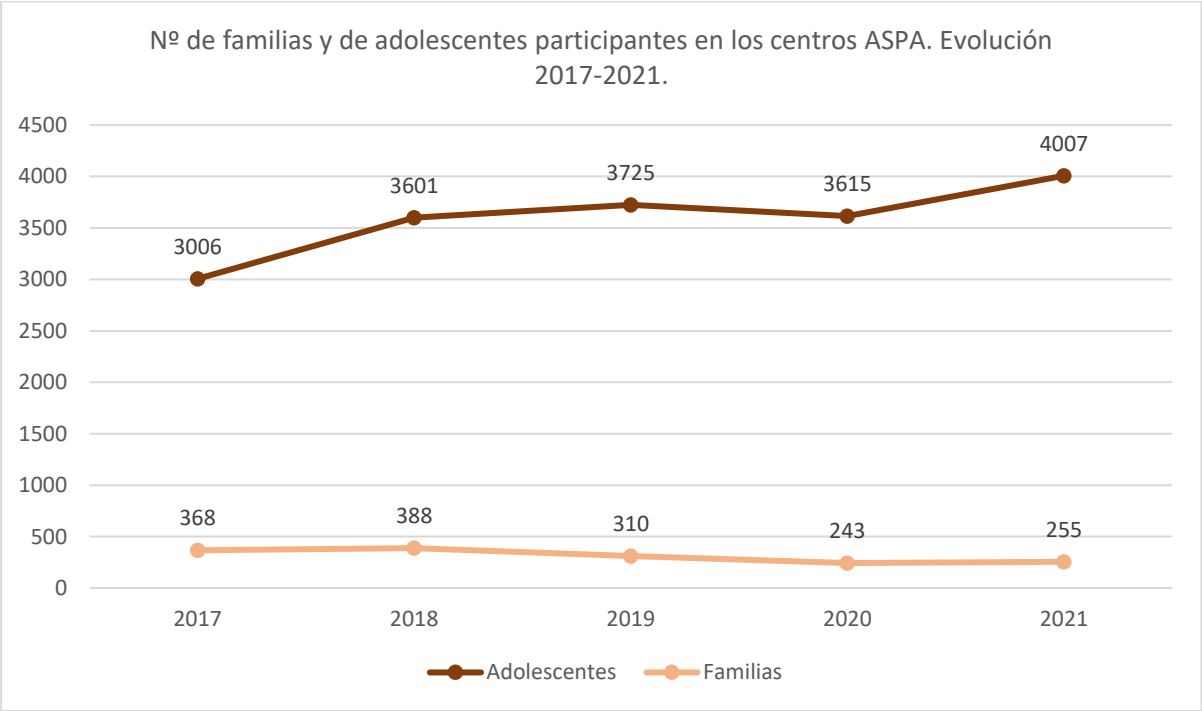
A lo largo del año 2021, los centros ASPA han atendido a un total de 4.007 personas, lo que supone un incremento de un 10,84% respecto al año anterior (3.615 personas atendidas en 2020).

En relación con el acceso al programa, hay que destacar que 1760 jóvenes proceden de derivaciones realizadas por parte de los centros municipales de servicios sociales y 1550 acuden por iniciativa propia; de lo que se deduce la buena acogida que tiene el programa entre la población destinataria.

El perfil sociodemográfico de los y las participantes en el programa ha sido similar al de años anteriores: la población española participante ha sido 2901 personas, lo que supone un 72.4 %, mientras que la población extranjera ha sido 1106 personas (27.6%). Si diferenciamos por sexo, han sido atendidos 2053 chicos (51,2%) y 1954 chicas (48,8%). La franja de edad más numerosa es la formada por participantes con edades comprendidas entre 18 y 20 años, suponiendo un 49,3% 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 2021, se ha trabajado con 255 familias, 12 más que en el año 2020, entre las que predominan las formadas por una mujer con uno o más hijos/as (42%). En este trabajo con las familias, se han abordado déficits de habilidades personales y sociales (22,4% de las familias), dificultades de las y los progenitores para aplicar normas y límites (20,4%) y dificultades relacionadas con actitudes violentas (16,5%).

Evolución 2017 – 2021 del número de familias y de adolescentes participantes en los centros ASPA.



Fuente: Departamento de Prevención del Riesgo Social en la Infancia y Adolescencia. DGFIEyJ

El programa ASPA también realiza un importante trabajo grupal. En 2021 se han desarrollado 155 actuaciones grupales en las que han participado 3379 adolescentes y 184 familias. De esas 155 actuaciones, 53 han sido de "competencia y desarrollo personal", 42 de "ocio" y 26 de "laboral".

El peso que las actuaciones de apoyo prelaboral 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 2021 se han formalizado 1965 contratos, suponiendo 843 contratos más que en 2020. Esta es la cifra más alta desde 2018, lo que pone de relieve una mejora del acceso al mercado laboral después del año de la llegada de la pandemia provocada por la COVID-19 y los meses de confinamiento. De estos 1965 contratos, el 55.8% lo han firmado mujeres, incrementándose este porcentaje en un 7.9% respecto a 2020. Respecto a los hombres, el porcentaje de contratos formalizados ha sido de 44,2%. Para lograr estos resultados, durante el año 2021 el programa ASPA ha contactado con 479 empresas con las que ha realizado intermediación laboral.

La hostelería ha continuado siendo el sector profesional con mayor proporción de contratos, acumulando el 27,7% del total, le sigue el comercio muy de cerca con el 26,8%. En el extremo contrario, el sector del almacén, a pesar de suponer solo el 6,6% del total de contratos firmados, ha crecido un 124,9% respecto a 2020.

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. En 2021, el 97,4% de las 274 personas encuestadas manifestaron sentirse "muy satisfechas" con el servicio recibido. Respecto a las actividades grupales, de las 332 personas que cumplimentaron el cuestionario, el 95.5% han manifestado sentirse muy satisfechas con las actividades en las que han participado.

La Quinta Cocina

Nombre recurso/programa/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 de jóvenes usuarios/as en 2021	128		
Tasa de cobertura	No procede		
Plazas ofertadas en 2021	120		
Presupuesto en 2021	499.567,10 €	**% ejecutado**	100%
Recurso web	LQC	**Perfiles redes sociales**	I: Espacioabiertoqm Tw: EspacioQM
Principales indicadores de procesos	% alumnos/as que finalizan la formación teórico-práctica en el año sobre los que la inician (ediciones terminadas en el año): 64,1% Nº de actividades complementarias realizadas en el año (ediciones terminadas en el año): 55		
Principales indicadores de resultados	Grado de satisfacción de los/las alumnas participantes en las ediciones terminadas en el año: 4,74 (escala del 1 al 5)		

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 6 cursos, 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 2021, la escuela ha formado a 128 jóvenes en las tres ediciones que se han llevado a cabo.

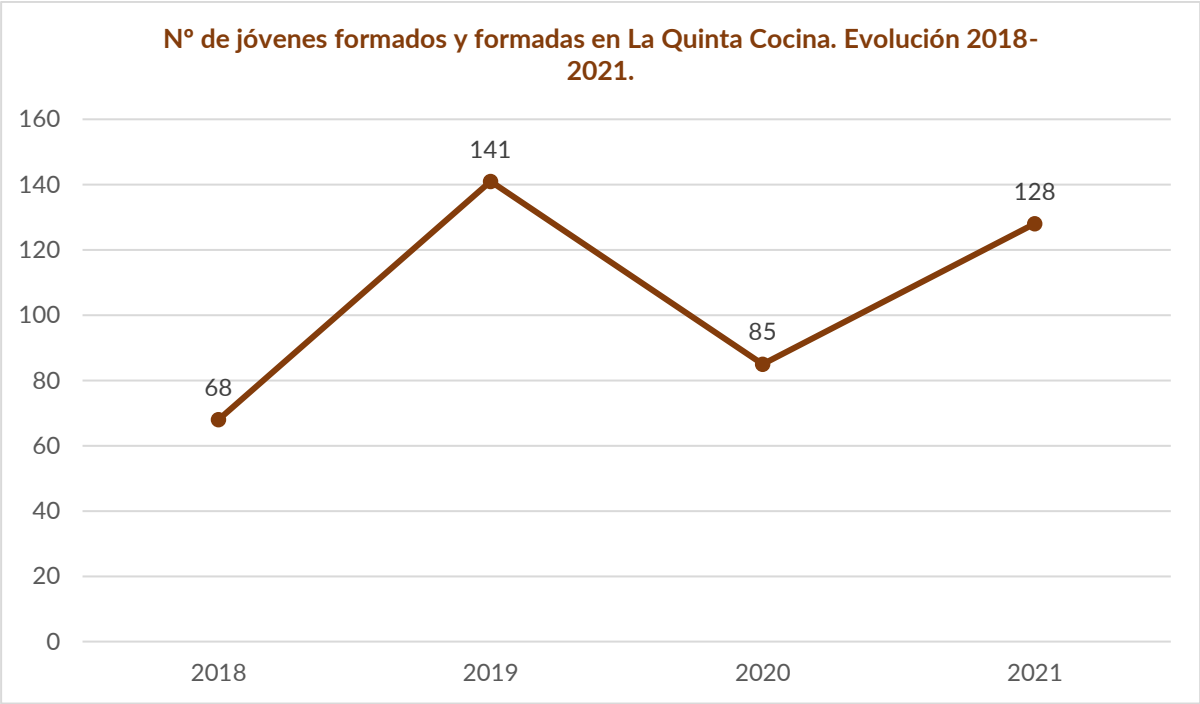
El acceso de los participantes ha sido mayoritariamente a través de la derivación de los servicios sociales municipales, suponiendo un total de 88 participantes (35%). Hay que destacar también que 78 participantes han accedido por iniciativa propia, lo que supone el 31%.

La formación específica se complementa con otras actividades como formación básica en inglés, ofimática aplicada a la hostelería y teatro, en las que han participado 128 alumnos, lo que supone el 100% del total del alumnado. También se ha proporcionado clases de castellano para extranjeros a un total de 30 alumnos/as.

En cuanto al perfil de la población participante, los hombres han sido mayoría con un 66.4% del total, frente a las mujeres, con una participación del 33.6%. Así mismo, los participantes de nacionalidad extranjera son mayoría con un 64.8%. Por edades, destaca el grupo de 18 a 23 años con un 76.6%. El grupo de edad de 16 a 17 años supone el 23.4%.

Al finalizar la formación y las prácticas se elabora con cada alumno un plan individualizado de empleabilidad orientado a conseguir su inserción sociolaboral.

Evolución 2018 – 2021 del número de jóvenes formados y formadas en La Quinta Cocina.



Fuente: Departamento de Prevención del Riesgo Social en la Infancia y Adolescencia. DGFIEyJ

La satisfacción del alumnado a la finalización de la actividad es elevada: el 96,3% se muestra muy satisfecha/o con el curso. Además, se han constatado mejoras en sus autoevaluaciones de competencias antes y después de la finalización de la formación. Así, el 31,4% han percibido cómo han aumentado sus conocimientos de hostelería tras la formación, el 29,3% han adquirido competencias en la búsqueda de empleo y el 17,5% han mejorados sus habilidades sociales.

Programa de Prevención y Control del Absentismo Escolar

El Programa de Prevención y Control del Absentismo Escolar tiene como objetivo ***garantizar la asistencia regular del alumnado a los centros educativos en las etapas de escolarización obligatoria y, con carácter preventivo, intervenir en el segundo ciclo de Educación Infantil para favorecer la escolarización en etapas educativas posteriores.***

El programa contribuye a la prevención del riesgo de exclusión y la minoración de las consecuencias, mediante actuaciones socioeducativas, aunque su finalidad última es eminentemente educativa. Por ello, se desarrolla con mayor concreción en el punto "Educación" de esta memoria.

Programa de Apoyo Residencial para la Vida Autónoma de Jóvenes en Situación de Grave Vulnerabilidad Social

Nombre recurso/programa/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	Favorecer en los participantes, la cobertura de las necesidades básicas, apoyando su acceso a un alojamiento adecuado y tendente a la vivienda normalizada y autónoma.		
Número de jóvenes usuarios/as en 2021	54		
Tasa de cobertura	No procede		
Plazas ofertadas en 2021	54		
Presupuesto en 2021 (aportación municipal)	146.000 €	**% ejecutado**	100%
Recurso web	Fundación ISOS	**Perfiles redes sociales**	
Principales indicadores de procesos	% de jóvenes atendidos con los que se realiza un acuerdo consentido de participantes que reciben cobertura de necesidades básicas: Cantidad invertida en la cobertura de necesidades básicas de las y los jóvenes participantes que reciben este tipo de ayuda: 29550,8 €		
Principales indicadores de resultados	Grado de satisfacción de los participantes atendidos en el Programa: 9,82 (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 2021 ha sido el tercer año que se ha llevado a cabo el programa y ha contado con la participación de 54 jóvenes, dos más que en 2020.

Predomina entre los jóvenes el sexo masculino 63% (34) y la nacionalidad extranjera también con un 63% (34), principalmente magrebí (21). A pesar de esto, es relevante el aumento del número de jóvenes de nacionalidad española, que ha pasado de suponer el 21,1% en 2019, al 30,8% en 2020 y 37% en 2021. Así mismo, también es relevante el aumento del número de mujeres atendidas, 20 en el 2021, habiéndose incrementado progresivamente el número de mujeres desde 2019 (10 en el 2019, 14 en 2020).

Antes de su incorporación al programa, de estos 54 jóvenes, un 38.9% (21), procedía de una situación de vida autónoma, de instituciones procedía un 25,9% (14), de convivencia familiar un 20,4% (11) y de estar en situación de calle un 14,8% (8). Es también significativo el porcentaje de jóvenes, un 38,9% (21) que han sido tutelados por la Comunidad de Madrid hasta su mayoría de edad, un 4,3% más que en 2020.

Al 72,2% (39) de las personas atendidas se les ha apoyado en la cobertura de la prestación de alojamiento, lo que supone un 22,2% más que en el año anterior, el 84,6% de ellas por un tiempo inferior a seis meses. Además, se ha apoyado la cobertura de otras necesidades básicas, como lo son las de alimentación, gastos de transporte o de vestimenta y comunicación/telefonía.

La satisfacción de las y los participantes con la globalidad del servicio ha sido valorada con una puntuación de 9,82 en una escala de 0 a 10. Los cuestionarios analizados reflejan una alta

conformidad (puntuación media de 10) con la comprensión de sus necesidades y con la propuesta de intervención por parte del equipo profesional.

LÍNEA 3. Proteger a los niños, las niñas y los adolescentes en situaciones de desprotección.

El tercero 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.

Centros de Atención a la Infancia (CAI)

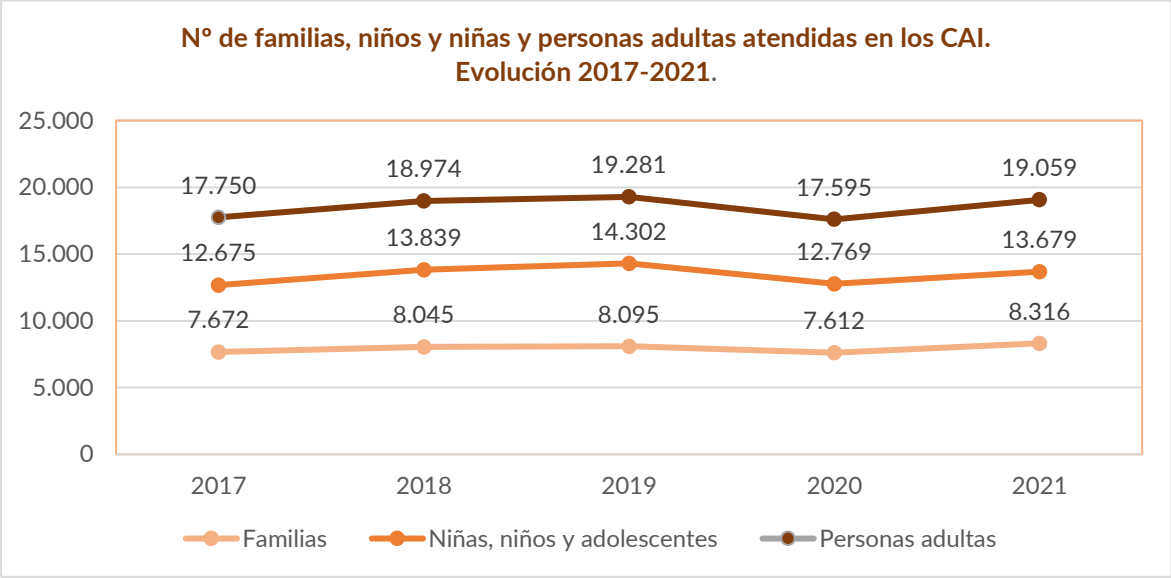
Nombre recurso/programa/actuación	Centros de Atención a la Infancia		
Población a la que se dirige:	Menores de 18 años en situación de riesgo grave y presunto desamparo y sus familias.		
Objetivo	Garantizar el buen trato a la infancia y el fortalecimiento de las familias mediante el acompañamiento, la supervisión y el tratamiento especializado, aplicando estrategias psicológicas, educativas y sociales.		
Número de niños, niñas y adolescentes usuarias/os en 2021	13.679		
Número de familias usuarias en 2021	8.316		
Tasa de cobertura	No procede		
Plazas ofertadas en 2021	No procede		
Presupuesto en 2021	CAI (4 a 12) 6.091.845,00 €	**% ejecutado**	100%
Recurso web	CAI	**Perfiles redes sociales**	
Principales indicadores de procesos	Nº total de personas atendidas en CAI: 32.738 Nº de personas nuevas atendidas en CAI 2021: 8.618		
Principales indicadores de resultados	Satisfacción media global (adultos y jóvenes): 9,1 sobre 10. Satisfacción media global (niños y niñas de 6-12 años): 4,4 sobre 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 diagnóstico de las situaciones de riesgo grave y presunto desamparo de menores de 18 años, y la 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 demanda profesional, generalmente de los Servicios Sociales de Atención Primaria, de la Comisión de Tutela del Menor y de los Juzgados y Fiscalía de Menores.

A lo largo del año 2021, los CAI han atendido a un total de 32.738 personas pertenecientes a 8.316 familias. Lo que supone un aumento del 7,8% respecto al año de pandemia anterior.

Evolución 2017 – 2021 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. DGFIEyJ

Del total de personas atendidas, 13.679 (41,8%) son menores de 18 años y 19.059 (58,2%), personas adultas. En proporciones similares de las de años anteriores, predomina el grupo de adolescentes de entre 13 y 18 años (40,4%) y, con escasa diferencia, el de niños y niñas de 7 a 12 (35%), si bien el grupo de menores de 7 años tiene también una importante representación (24,6%). El grueso de personas adultas se encuentra entre los 36 y los 65 años (57,8%) y los tipos de familias mayoritarias son la nuclear y la monoparental mujer (35,9% y 29%, respectivamente).

Los servicios prestados en los CAI están certificados en su Carta de Servicios, aprobada en 2013, certificada por AENOR en enero de 2020 y evaluada en marzo de 2021, ***y se dirigen tanto a menores y sus familias, como a profesionales que trabajan en su ámbito.*** Algo más del 40% 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 un servicio dirigido a profesionales, el *soporte técnico a recursos* (20,4% y 22,9%, respectivamente). Del resto destacan el *servicio de valoración inicial de situaciones de riesgo* en los y las menores (18,9%), la *evaluación de la situación familiar* (11,7%) y el *tratamiento familiar especializado* (11,1%).

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 2021 se han organizado 18 grupos y han participado 466 personas, dato afectado también por la crisis del COVID-19 en la medida en que supone un importante descenso respecto a la actividad de años anteriores (en 2019

se realizaron 71 grupos y se contó con la asistencia de 1.345 personas), pero mejorado respecto a 2020 (se realizaron 9 grupos con un total de 117 participantes).

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 2021 la satisfacción general con el servicio prestado ha sido elevada: el grupo de adultos ha manifestado sentirse muy satisfecho o satisfecha en un 87,8%; el grupo de jóvenes en un 88,3%; mientras que los niños y niñas se han sentido bastante o muy satisfechos en un 87,6%.

Programa Atención a la Infancia en el Entorno Familiar

Nombre recurso/programa/actuación	Programa Atención a la Infancia en el Entorno Familiar		
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 de familias usuarias en 2021	541		
Tasa de cobertura	No procede		
Plazas ofertadas en 2021	No procede		
Presupuesto en 2021	1.083.010,00 € (incluye el Cap.2)	**% ejecutado**	100%
Recurso web	CAI	**Perfiles redes sociales**	
Principales indicadores de procesos	Nº niños, niñas y adolescentes atendidas/os: 979		
Principales indicadores de resultados	Satisfacción media global (adultos y jóvenes): 8,89 sobre 10. Satisfacción media global (niños y niñas de 6-12 años): 4,41 sobre 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 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 adecuación 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 2021 se ha atendido a un total de 2.253 personas pertenecientes a 541 familias, dato que mantiene la media de los dos últimos años (548 en 2019 Y 516 en 2020).

Entre el grupo de personas adultas (1.274) predominan las mujeres frente a los hombres (59,3% y 40,7%, respectivamente), mientras que en el de niños, niñas y adolescentes (979) la distribución por sexo es más paritaria (48,8% de mujeres y 51,2% 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 47,3%). Los tíos o tías son los siguientes familiares acogedores con más representación en el programa (25,7% de media).

Proyecto Intermediación Intercultural con Menores Extranjeros en Riesgo de Exclusión

Nombre recurso/programa/actuación	Proyecto Intermediación Intercultural con Menores Extranjeros en Riesgo de Exclusión.		
Población a la que se dirige:	Menores acogidas y acogidos en los centros residenciales de la Comunidad de Madrid, así como a aquellas y aquellos que frecuentan sus inmediaciones con la intención de asentarse en su parque.		
Objetivo	Garantizar la atención integral de personas menores de 18 años extranjeras no acompañadas en riesgo de exclusión.		
Número de niñas, niños y adolescentes usuarias/os en 2021	2.295		
Tasa de cobertura	No procede		
Plazas ofertadas en 2021	No procede		
Presupuesto en 2021	350.000 €	**% ejecutado**	100%
Principales indicadores de procesos	Nº de jóvenes extutelados atendidas/os en el proyecto: 251		
Principales indicadores de resultados	Nº de intervenciones de mediación realizadas con menores: 1.828 (meta: 1750). Nº mediaciones realizadas con jóvenes extutelados: 949 (meta: 178).		

El Proyecto Intermediación Intercultural interviene con ***menores de 18 años extranjeros no acompañados*** facilitando el ***proceso de integración educativa, social, cultural y laboral en la sociedad española.*** 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 2021 han participado en el proyecto 2.295 menores de 18 años. Este dato supone un importante aumento respecto a la actividad que venía siendo habitual en años anteriores (1.420 en 2018, 975 en 2019 y 662 en 2020). En 2020 hubo un descenso directamente condicionado por las medidas sanitarias adoptadas con motivo de la pandemia COVID-19. Sin embargo, en 2021 el aumento de adolescentes usuarias y usuarios ha sido de 3,4 veces y más pasando de las/os 662 personas usuarias a 2.295 en 2021.

El sexo masculino continúa siendo el mayoritario (91,6%), aumentando dicho porcentaje en 17,1 puntos respecto al año anterior, las mujeres, por otro lado, han pasado de representar un 25,5% del total de personas usuarias en 2020 a solo un 8,4% en 2021. Predominan las personas de nacionalidad marroquí (75,2%) 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, el ***seguimiento de la convivencia***. Las ***visitas y la mediación en los parques próximos a los centros de primera acogida***, así como la ***mediación y contención en conflictos***, son las siguientes más numerosas.

Colaboración con SAMUR-PROTECCIÓN CIVIL

Nombre recurso/programa/actuación	Sistema de notificación de situaciones de sospecha de maltrato infantil y desprotección.		
Población a la que se dirige:	Niñas, niños y adolescentes.		
Objetivo	Asegurar la valoración y atención social de las sospechas de malos tratos a la infancia y adolescencia detectadas a través de SAMUR-PROTECCIÓN CIVIL.		
Número de niñas, niños y adolescentes usuarias/os en 2021	299		
Tasa de cobertura	No procede		
Plazas ofertadas en 2021	No procede		
Presupuesto en 2021	No procede	**% ejecutado**	No procede
Principales indicadores de procesos	Nº de casos notificados sin expediente en Servicios Sociales: 82		
Principales indicadores de resultados	Porcentaje de casos en seguimiento (en ASP, CAI, etc): sobre casos notificados 100%		

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 del Servicio SAMUR-PC, notificante, y el Departamento de Prevención del Riesgo Social en la Infancia y la Adolescencia, receptor de la información. Este último es el responsable de remitir los casos al Departamento de Atención Social Primaria del distrito correspondiente y, si procede, al Centro de Atención a la Infancia de referencia.

Durante el año 2021, se recibió notificación de 299 casos, 97 más que los detectados en 2020. La mayor parte de las notificaciones recibidas son de menores residentes en el municipio de Madrid y suponen el 95.99% del total.

Evolución 2017 – 2020 del número de notificaciones de situaciones de sospecha de maltrato infantil y desprotección.

Fuente: Departamento de Prevención del Riesgo Social en la Infancia y Adolescencia. DGFIEyJ

En relación con el perfil de la población atendida en el año 2021, la mayoría de las notificaciones son de niñas y adolescentes chicas con un 64.9%. 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 47.2%. En

cuanto a la nacionalidad de los y las menores, la mayoría son de nacionalidad española, con el 70.6%.

En cuanto a la tipología del maltrato detectado por SAMUR PC, destaca la sospecha de maltrato físico y emocional, con un 40.1% y 34.3%, respectivamente, seguido de los casos de negligencia con un total del 15.1%. En menor medida, se han detectado casos de abuso sexual, el 5.5% y de abandono, el 5%.

Entre las situaciones de especial dificultad que se detectan en las familias y que afectan a los menores, destacan: el maltrato en el ámbito familiar, el 87% del total, relaciones conflictivas de pareja tras separación, el 40.1%, violencia de género, el 20.4%. En el 20.1% de los casos notificados, ha supuesto el traslado del menor a centro hospitalario o centro de acogida.

Los centros escolares siguen siendo el principal ámbito donde se detectan posibles situaciones de maltrato en la infancia y adolescencia. En el año 2021, los centros escolares han detectado el 29.1% del total de notificaciones recibidas. También es destacable el papel que ocupan en la detección de casos la policía nacional, con un 17.4% y los agentes tutores de la policía municipal, con un 16.4%. En algunas ocasiones, los propios menores son los que han notificado las situaciones de posible maltrato, con un 9% del total de casos registrados.

En cuanto al lugar de atención de los y las menores, se produce principalmente en los propios centros escolares con un total del 37.8% de las intervenciones. Le siguen las realizadas en el domicilio familiar con un 22.7% del total y en la vía pública con el 19.1% de las notificaciones.

LÍNEA 4. Coordinación con otras administraciones públicas competentes en la materia.

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, Familias y Natalidad, dentro de la estructura de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad de la Comunidad de Madrid, y, por otro lado, con el Consejo de Atención a la Infancia y Adolescencia de la Comunidad de Madrid, el Consejo de Área y los Consejos Locales de Atención a la Infancia y Adolescencia del Ayuntamiento de Madrid.

Coordinación con el Área de Protección del Menor de la Dirección General de Infancia, Familias y 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 Infancia, Familias y Natalidad, a través de

Comisión de Tutela del Menor, 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 18/1999, de 29 de abril, Reguladora de los Consejos de Atención a la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid. ***Constituyen el espacio donde los y las profesionales valoran de forma coordinada las propuestas de medida de protección y el seguimiento de los casos, unificando criterios y optimizando la protección*** de los y las menores de 18 años de la ciudad. En las CAF participa personal técnico del Área de Protección del Menor de la Comunidad de Madrid, del Sistema Público de Protección del Ayuntamiento de Madrid, así como otros y otras profesionales recogidos en el artículo 15.3 de la citada ley.

En el año 2021, la Comisión de Tutela del Menor ha adoptado 304 medidas de protección, de las cuales el 85,2% son tutelas y el 14,8%, guardas. Con relación al tipo de acogimiento, el residencial sigue siendo el más frecuente: ocurre en, aproximadamente, 6 de cada 10 niños o niñas con medida de protección, y presenta mayor incidencia en las guardas, donde el 77,8% son acogimientos residenciales, que en las tutelas, donde el porcentaje desciende al 61,4%.

El número de medidas adoptadas en 2021 supone un aumento del 4,5% (13 más) respecto a las adoptadas en 2020. Los porcentajes de un año a otro respecto al tipo de acogimiento no presentan diferencias significativas.

Una mirada global a las medidas de protección nos da el dato total de 1.809 medidas activas a 31 de diciembre de 2021, dos más que en 2020. Las medidas de tutela abarcan la gran mayoría con un 87,5%, las de guarda ocupan el segundo lugar con un 7,1% y, en tercer lugar, los casos en que todavía subsiste, las medidas de promoción de acogimiento (5,4%).

- **Consejos de Atención a la Infancia y Adolescencia de la Comunidad de Madrid**

Los Consejos de Atención a la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid son ***órganos colegiados de coordinación de las distintas Administraciones Públicas y de participación de las entidades de la iniciativa social***. Pretenden ***favorecer el intercambio de información, la aportación de recursos, la coordinación de actuaciones y la elaboración de propuestas encaminadas al bienestar de niños, niñas y adolescentes.***

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 Atención a la Infancia y Adolescencia de la Comunidad de Madrid***; los ***Consejos de Área de Atención a la Infancia y Adolescencia***, que en el Ayuntamiento de Madrid abarca el conjunto del territorio municipal; y los ***Consejos Locales de Atención a la Infancia y Adolescencia***, cuyo ámbito territorial, en el municipio de Madrid corresponde a cada uno de los distritos municipales. Los últimos contemplan la constitución obligatoria de dos comisiones: la ***Comisión de Participación de la Infancia y Adolescencia*** (COPIA) y la ***Comisión de Apoyo Familiar*** (CAF).

Durante el año 2021, los tres Consejos han continuado el desarrollo de las funciones que les son propias. Los Consejos Locales de Atención a la Infancia y Adolescencia han realizado 17 sesiones plenarias en 11 distritos, dato, aunque superior al de 2020 (10 sesiones y 9 distritos) muy inferior a la media de sesiones realizadas en los últimos años (44 en 2019 y 42 en 2018). El confinamiento domiciliario irrumpió dificultando la actividad ordinaria de los Consejos en el segundo trimestre del año; En 2021 se fueron reactivando los Consejos, pero aun adaptándose a las medidas sanitarias e innovando formatos de reunión telemática.

El Consejo de Área de Atención a la Infancia y Adolescencia, por su parte, ***celebró sesión plenaria el 23 de junio de 2021.***

Otras 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 Familias, Infancia, Educación y Juventud y que se han expuesto en los puntos anteriores, la línea de Subvención 5 de Familia e Infancia del Plan Estratégico de Subvenciones 2019-2021, permite su **convocatoria pública a entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro que desarrollen proyectos sociales en materia de familia e infancia.**

Tanto la convocatoria pública de subvenciones como los convenios expuestos a lo largo de los tres 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 ***promover el desarrollo de proyectos que coadyuven o complementen las competencias y actividades municipales*** según las prioridades incluidas en el vigente Plan Estratégico de Subvenciones del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo 2019-2021.

Los objetivos estratégicos del Plan Estratégico de Subvenciones 2019-2021 que se desarrollan, en parte, a través de esta línea de actuación son tres:

- ***Promover 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 actuando preventivamente para reducir el riesgo de exclusión social.***

- ***Contribuir a promover la igualdad de género y la no discriminación en materia de discapacidad.***

- ***Favorecer el cuidado y autonomía personal de personas adultas con discapacidad y promover actividades para facilitar el cuidado y la atención a las personas que acompañan cotidianamente a personas con discapacidad.***

En 2021 se ha subvencionado a 46 entidades con un importe de 719.916,82 €, lo que supone un descenso del -10% respecto a la cuantía de subvención de 2020 (799.533,53 €) sin embargo, aunque ha supuesto un descenso en el número de familias atendidas respecto al año anterior (de 2.422 en 2020 a 1.318 en 2021), el de niñas, niños y adolescentes atendidas/os, ha aumentado (ha pasado de 2.422 en 2020 a 2.887 en 2021).

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 Familias, Infancia, Educación y Juventud ***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 (915 298 210 desde fuera de la ciudad)
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 2021, el SYR ha registrado 64 entradas relativas a los servicios del ámbito de la familia y de la infancia y adolescencia. Este dato supone un aumento de +39,1% respecto a 2020, cuando fueron 46 las recibidas.

Aunque no es desdeñable el porcentaje de felicitaciones recibidas (7,8%), lo cierto es que la mayor parte de las personas han utilizado el Sistema para hacer llegar al Ayuntamiento de Madrid sus reclamaciones (87,5%). El 3,1% han sido solicitudes de información, y el resto, 1,6%, han sido sugerencias.

Los Centros de Atención a la Infancia y, en segundo lugar, los Puntos de Encuentro Familiar, son los servicios que más entradas han registrado en 2021, todas ellas reclamaciones. Los Centros de Apoyo a la Familia, situados en tercer lugar, se diferencian de los anteriores por haber recibido felicitaciones y reclamaciones en proporción 83,3%-16,7%.

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 las familias.

En esa línea de trabajo, desde la DGFIEyJ ***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 2021: aumentar la capacidad de las ciudades para luchar contra la pobreza infantil a nivel local; reducir el número de niños y niñas residiendo en instituciones públicas y mejorar la salud social, emocional y el bienestar de niñas, niños, adolescentes y jóvenes.

A lo largo de 2021 se ha realizado y publicado el estudio ***Infancia y adolescencia en la ciudad de Madrid. Informe de situación 2020,*** 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. Además, recoge las consecuencias y primeros efectos que la pandemia provocada por la COVID-19 han tenido en los niños, niñas, adolescentes y familias de la ciudad.

Con el mismo objetivo de conocer la situación de la población objeto de atención para la Subdirección General de Familias e Infancia, se ha realizado el ***estudio Preocupaciones e Intereses de la población adolescente escolarizada en la ciudad de Madrid***. Este estudio pretende profundizar en las preocupaciones y necesidades de la población adolescente madrileña, prestando especial atención a las consecuencias que la pandemia COVID-19 puede haber

tenido sobre su situación vital. Se ha encuestado a 9.776 personas de entre 11 y 18 años en 128 colegios públicos, concertados y privados de la ciudad. La información recabada resulta de utilidad para la implantación de políticas locales con la finalidad de mejorar el bienestar y la calidad de vida en la infancia, adolescencia y juventud.

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 Familias 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 son realizadas desde medios propios del Ayuntamiento de Madrid, habiendo alojado los cuestionarios de 4 servicios (Centros de Día, Enredadero, ISOS, SERCAF) en el entorno Web municipal. En total, desde la Subdirección General de Familias e Infancia se ha analizado y realizado informes de satisfacción de, al menos, 10 servicios en 2021.

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 2021, 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 y el 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 2021 han puesto el acento en la educación infantil de 0 a 3 años con el lema ***"La educación, cuanto antes mejor" potenciando la asistencia a las escuelas infantiles por sus beneficios en el desarrollo de las niñas y de los niños.***

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 12 de mayo de 2021 se celebró el 4º Pleno Adolescente, contando con la participación de adolescentes de entre 13 y 17 años***, la presidencia del alcalde de Madrid, la asistencia del secretario del Pleno y la representación de todos los grupos políticos municipales. Además, ***el 24 de noviembre de 2021***, tuvo lugar, el ***10º Pleno Infantil de la ciudad,*** dirigido a niñas y niños de entre 6 y 12 años y también con representación política y la presidencia del Alcalde de Madrid.

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. E***n 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.

Por último, hay que destacar el reto asumido por la Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud de liderar la puesta en marcha de la primera ***Casa Familias***, propuesta innovadora cuya pretensión es la de reunir diferentes recursos municipales dirigidos a familias, infancia y adolescencia en un dispositivo integrado y polivalente.

En los próximos años está prevista la puesta en marcha de tres Casas Familias en los distritos de Tetuán, Hortaleza y Villa de Vallecas. A lo largo de 2022, una vez finalizadas las obras de adecuación, se prevé inaugurar la primera Casa de las Familias de Tetuán, situada en el Mercado de San Enrique. Integrará diversos servicios que en la actualidad están dispersos en la geografía de nuestra ciudad (CAF, CAI, PEF, y Casa Grande), con la pretensión de garantizar una ***atención más integrada y de facilitar su identificación y acceso*** al evitar complejas derivaciones e innecesarios desplazamientos.

El Ayuntamiento de Madrid, a través de estas líneas de trabajo y proyectos de futuro, asume ***el compromiso de continuar desarrollando estrategias relacionadas con el bienestar de la infancia, defendiendo sus derechos, fomentando su participación y haciendo, en definitiva, de Madrid una ciudad habitable para todos y, en especial, para los y las más jóvenes.***

Discapacidad

La Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud ha asumido en 2021 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*** (*Acuerdo de 4 de febrero de 2021 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se modifica el Acuerdo de 4 de julio de 2019, de organización y competencias del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social*).

Es una línea de actuación que dirige sus actuaciones a las 207.714 personas que, según los últimos datos ofrecidos por la Comunidad de Madrid y correspondientes a 2020, tienen un grado de discapacidad reconocido y residen en la ciudad. Por tipología, el 58,6% de esas personas tiene discapacidad física, el 25,9% psíquica y el 14,2% sensorial. Las mujeres con discapacidad (52,2%), superan un 4,4% el porcentaje de hombres (47,8%).

Es el Departamento Jurídico y de Asuntos Generales el que asume las *actuaciones dirigidas a promover la igualdad, inclusión social y la accesibilidad universal para las personas con discapacidad*, contribuyendo de ese modo a los Objetivos del Desarrollo Sostenible Nº 10 y 11.

Centros para la atención a personas con discapacidad

Nombre recurso/programa/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 afectadas por una discapacidad intelectual moderada o grave.

Objetivo	Conseguir el máximo desarrollo de las capacidades y posibilidades de integración social y laboral de las personas afectadas por una discapacidad intelectual moderada o grave.		
Número de familias usuarias en 2021	132		
Tasa de cobertura	100% en el Centro Ocupacional: 80 plazas; Ocupación: 82 personas -rotación (47 Mujeres y 37 Hombres) 96% en el Centro de Día: 50 plazas; Ocupación:48 personas (21 Mujeres y 27 Hombres)		
Plazas ofertadas en 2021	130		
Presupuesto en 2021	1.320.758.40 € (financiación del Ayuntamiento de Madrid: 264.151,68 €)	**% ejecutado**	93%
Recurso web	CO Villaverde CD Navas de Tolosa	**Perfiles redes sociales**	
Principales indicadores de procesos	CENTRO OCUPACIONAL VILLAVERDE • Número total de participantes en las actividades organizadas en las distintas Áreas de Intervención del Centro Ocupacional: 556 (344 Mujeres y 212 Hombres) CENTRO DE DÍA NAVAS DE TOLOSA • Número de participantes en las actividades organizadas por el Centro de Día: 192 (80 Mujeres y 112 Hombres)		
Principales indicadores de resultados	Grado de satisfacción de los/as beneficiarios/as con las actividades: dato no disponible.		

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 con la Comunidad de Madrid.

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.

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.

Estos centros son gestionados por la entidad AFANDICE (Asociación de Familias de Niñas y Niños Diferentes con Cuidados Especiales).

En los dos centros se llevan a cabo prestaciones de estancia diurna. El ***Centro Ocupacional Villaverde***, con capacidad para 80 personas, desarrolla 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*.

*El **Centro de Día Navas de Tolosa***, que dispone de 50 plazas, *ofrece estancia diurna y manutención*; *cuidado personal*, que se desarrolla prestando la ayuda precisa en el grado necesario para la realización de las actividades; *atención especializada*; servicios de *comedor y transporte* y actividades de *convivencia y animación sociocultural*.

El nivel de ocupación de ambos centros es del 100%.

En 2021 se ha atendido a 132 personas en los centros de atención a personas con discapacidad, un 3,9% más que en el año anterior. El número de personas con discapacidad intelectual moderada usuarias del Centro Ocupacional Villaverde asciende a 84, de las cuales el 56% (47), son mujeres y el 44% (37), hombres. Las otras 48 personas tienen discapacidad intelectual grave y son usuarias del Centro de Día Navas de Tolosa, y de ellas el 43,8% (21) son mujeres y el 56,2% (27), son hombres.

Programas de Respiro Familiar

Nombre recurso/programa/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 descargar a familiares y/o personas cuidadoras principales de la atención permanente que requiere el cuidado de las personas con discapacidad.		
Número de familias usuarias en 2021	1.551		
Tasa de cobertura	No procede		
Plazas ofertadas en 2021	No procede		
Presupuesto en 2021	325.550 € (financiación del Ayuntamiento de Madrid: 310.000€)	**% ejecutado**	100%
Recurso web	Apanefa Famma Plena Inclusión	**Perfiles redes sociales**	
Principales indicadores de procesos	Nº de actividades de ocio y tiempo libre realizadas: No disponible hasta 31/03/2022 Nº de personas que asisten a las actividades organizadas por la entidad: No disponible hasta 31/03/2022 Nº de servicios de apoyo domiciliario realizado: No disponible hasta 31/03/2022		
Principales indicadores de resultados	Grado de satisfacción de los/as beneficiarios/as con las actividades: No disponible hasta 31/03/2022 Grado de percepción de la utilidad de las actividades desarrolladas: No disponible hasta 31/03/2022		

El Ayuntamiento de Madrid dispone de tres programas de Respiro Familiar para personas con discapacidad en función de la población a la que se dirigen: Programa de Respiro Familiar para ***personas afectadas de daño cerebral sobrevenido***, Programa de Respiro Familiar para personas con ***discapacidad intelectual y/o del desarrollo*** y, por último, Programa de Respiro Familiar para personas con ***discapacidad física y orgánica.***

Los tres prestan ***apoyo a las familias y/o personas cuidadoras principales de las personas con discapacidad, a fin de procurarles tiempo y espacio para el descanso y para el desarrollo de actividades de vida social, al tiempo que se promueve la autonomía, integración y participación de las personas con discapacidad.*** Incluyen ***actividades de apoyo en los domicilios*** a través de cuidados en momentos puntuales y en función de la situación familiar, ***actividades lúdicas,*** como salidas de fin de semana, excursiones o campamentos y actividades culturales o de ocio y tiempo libre, ***y estancias en recursos de alojamiento especializados*** para fines de semana y otros periodos similares.

Se desarrollan a través de convenios con la Asociación de daño Cerebral Sobrevenido 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).

Del total de personas con discapacidad atendidas en los Programas de Respiro Familiar en 2021, el 43,1% son mujeres (668) y el 56,9% hombres (883). Respecto al año anterior, ha habido un descenso de 9 personas usuarias (1.560 en 2020), manteniéndose los porcentajes por sexo.

Programa de Información y Orientación

Nombre recurso/programa/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 de familias usuarias en 2021	30.741		
Tasa de cobertura	No procede		
Plazas ofertadas en 2021	No procede		
Presupuesto en 2021	243.748 €	**% ejecutado**	100%
Recurso web	Famma Plena Inclusión CERMI	**Perfiles redes sociales**	
Principales indicadores de procesos	Número de demandas recibidas de información y orientación en materia de discapacidad: 30.741 (17.624 mujeres y 13.477 Hombres) Número de personas atendidas que reciben orientación e información en materia de discapacidad: No disponible hasta 31/03/2022		
Principales indicadores de resultados	Valoración media de la satisfacción con el servicio de información y orientación: No disponible hasta 31/03/2022		

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.

Se lleva a cabo a través de convenios con Plena Inclusión Madrid (Organización de entidades a favor de personas con discapacidad intelectual de Madrid), la Asociación CERMI Comunidad de Madrid y la Federación de asociaciones de personas con discapacidad física y orgánica de la Comunidad de Madrid (FAMMA COCEMFE -Madrid).

Del total de consultas realizadas al servicio de información y orientación especializado en discapacidad (30.741), el 56,2% son de mujeres (17.264) y el 43,8% de hombres (13.477). Respecto a 2020, se ha producido un aumento del total de consultas realizadas del 5,7% (1.665 consultas más). Por sexo, las consultas de mujeres han aumentado un 5,5% en 2021.

Programa de Intérprete de Lengua de Signos Española (ILSE)

Nombre recurso/programa/actuación	Programa de Intérprete de Lengua de Signos Española (ILSE).		
Población a la que se dirige:	Personas con discapacidad auditiva.		
Objetivo	Garantizar la comunicación de las personas con discapacidad aditiva en las gestiones presenciales ante el Ayuntamiento de Madrid, así como en las actividades organizadas por éste.		
Número de familias usuarias en 2021	799		
Tasa de cobertura	No procede		
Plazas ofertadas en 2021	No procede		
Presupuesto en 2021	40.000 €	**% ejecutado**	100%
Recurso web	FESORCAM	**Perfiles redes sociales**	
Principales indicadores de procesos	Número de acciones de sensibilización a sobre el colectivo de personas sordas y/o con discapacidad auditiva realizadas: No disponible hasta 31 de marzo 2022 Número de personas sordas y/o con discapacidad auditiva a las que se les presta orientación e información, atendidas presencial y telefónicamente: 581 Mujeres y 218 Hombres		
Principales indicadores de resultados	Valoración media de la satisfacción de las personas usuarias: No disponible hasta 31/03/2022		

Este servicio, que trata de ***suprimir las barreras de comunicación de las personas con discapacidad auditiva, presta acompañamiento para la realización de gestiones y trámites municipales a través de intérpretes de lengua de signos española.*** Además, ofrece ***información y orientación social*** sobre discapacidad auditiva.

El Servicio de Intérprete de Lengua de Signos se desarrolla a través de un convenio con la Federación de Personas Sordas de la CAM (FESORCAM).

Del total de personas atendidas en 2021 en el servicio (799), el 72,7% son mujeres (581) y el 27,3% hombres (218). Se ha producido un descenso del 45,3% en el número de personas

usuarias respecto al 2020 (1.461), año en que se incrementaron considerablemente las atenciones con motivo de la situación de emergencia sanitaria por la COVID-19. Entre las razones de este aumento del volumen de atención se encuentra la implementación de la actividad telemática y el que FESORCAM fue la única entidad que atendió a la población sorda y/o con discapacidad auditiva en la Comunidad de Madrid. Ya en 2021 se vuelve al dimensionamiento del servicio como en años anteriores previos a la pandemia.

Otras actividades destacadas

• La evaluación del ***II Plan Madrid Incluye***, realizada en 2021, ha servido para sistematizar las acciones municipales desarrolladas de manera dispersa por el Ayuntamiento en un único documento, para visibilizar el trabajo municipal a favor de las personas con capacidades diferentes, así como para detectar las ***fortalezas* y *debilidades*** en la planificación, ofreciendo, además, ***información adicional para futuras actuaciones municipales*** en materia de atención a la discapacidad, como lo será el **III Plan Madrid Incluye**.
La metodología utilizada ha sido la cuantitativa descriptiva. Durante el desarrollo de la evaluación se utilizaron diversas técnicas de recogida, análisis y triangulación de la información (elaboración de fichas *ad hoc*, análisis documental, revisión de informes de la web municipal, etc.). El grado de cumplimiento documentado del *II Plan Madrid Incluye* ha sido del 76% lo que se considera un cumplimiento alto, por cuanto que 3 de cada 4 actuaciones comprometidas en el II Plan "Madrid Incluye" se han logrado implementar.

La Evaluación del II Plan Madrid Incluye ha puesto de manifiesto el gran esfuerzo municipal, de todos sus agentes y del personal municipal en las diferentes áreas de actuación, para cumplir con los objetivos marcados y por ejecutar las actuaciones en él contenido. De hecho, un total de 9 Líneas de Acción (el 35% del total) desarrollaron todas sus actuaciones (100% de grado de cumplimiento), en concreto las relacionadas con la colaboración con el tercer sector, el transporte adaptado, la escolarización y la educación inclusiva de menores y jóvenes, el ocio y el deporte inclusivo. También es relevante el alto cumplimiento en la facilitación del empleo y el autoempleo de las personas con discapacidad.

• El ***Consejo Municipal de la Discapacidad*** es un consejo sectorial en materia de discapacidad, regulado mediante el Reglamento de Organización y Funcionamiento, aprobado por acuerdo Plenario de 30 de enero de 2009. Tiene naturaleza de órgano de participación ciudadana de carácter consultivo de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Participación Ciudadana de 31 de mayo de 2014, teniendo como fines canalizar la participación de las personas con discapacidad y sus familiares a través de las entidades, organizaciones e instituciones más representativas en ese sector de actuación en la ciudad de Madrid; promover y facilitar el intercambio, puesta en común y adopción de soluciones ante las nuevas necesidades que se plantean en relación a la atención de las personas con discapacidad y a la promoción del ejercicio de sus derechos y la garantía de igualdad de oportunidades.

Durante 2021 se convocó al Consejo Municipal de la Discapacidad para nombrar a sus nuevas vocalías. Se avanzaron y compartieron los datos preliminares obtenidos de la evaluación del *II Plan Madrid Incluye* y se trataron las líneas estratégicas del futuro Plan Madrid Incluye y la constitución para su elaboración de grupos de trabajo conformados por los integrantes del propio Consejo.

• **Nueva Oficina municipal para la promoción de la autonomía personal y la vida independiente de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo (OVIDI).**

Fruto del proceso de participación ciudadana de los presupuestos participativos del Ayuntamiento de Madrid del año 2017, surge el proyecto de la denominada Oficina Municipal de Vida Independiente para personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo para la ciudad de Madrid. Este proyecto consiguió en una primera fase situarse entre los 10 proyectos más apoyados por las vecinas y vecinos de Madrid, convirtiéndose así en uno de los proyectos elegidos para ejecutarse con cargo a los presupuestos municipales.

Por ello, la Dirección General Familias, Infancia, Educación y Juventud ha impulsado durante 2021 la licitación de este contrato de servicios que conlleva prestaciones directas a favor de la ciudadanía 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". Se trata de un ***servicio pionero a nivel estatal y especializado en el ámbito de la discapacidad intelectual y/o del desarrollo***, inspirado en el denominado Movimiento Internacional de Vida Independiente, que ***ofrecerá información, orientación y apoyos personalizados*** a estas personas para que puedan llevar una vida independiente y que complemente los demás recursos existentes en la ciudad de Madrid. El contrato ha sido adjudicado en el mes de diciembre a la Fundación Juan XXIII.

● Mediante Decreto del Alcalde de 6 de marzo de 2020, se ha creado y regulado la ***Mesa de Accesibilidad de la Ciudad de Madrid***, con la representación de los Distritos, las Áreas de Gobierno y las entidades asociativas del sector, a través de la cual se coordinará la elaboración de un *Plan estratégico de Accesibilidad Universal de Madrid en el periodo 2020-2030*. A partir de la celebración de la segunda sesión de la Mesa de Accesibilidad, se determinó iniciar la configuración de los diversos grupos de trabajo para la realización de tareas de análisis, estudio y elaboración de propuestas concretas en este ámbito. El Departamento Jurídico y de Asuntos Generales forma parte del Grupo de Trabajo 1, participando en los trabajos preparatorios del ***Plan estratégico de Accesibilidad Universal de Madrid (PEAUM).***

● A lo largo de todo el año se mantienen ***reuniones y contacto fluido con todas las entidades que trabajan en defensa de los derechos de las personas con discapacidad***, no sólo con las que mantienen un convenio de subvención nominativa con el Ayuntamiento de Madrid, sino también otras tantas que presentan sus proyectos de colaboración y aportan su conocimiento y experiencia.

Educación y Juventud

Educación

Las competencias en materia de educación y juventud que desarrolla la Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud (en lo sucesivo DGFIEJ) en base al Acuerdo de 4 de julio de 2019 de la Junta de Gobierno de Ciudad de Madrid, responden a la línea estratégica relativa a la promoción del desarrollo personal y social de los ciudadanos de Madrid. Para ello, se dispone de un amplio abanico de programas, servicios y acciones que inciden en diferentes edades y grupos de población: infancia, adolescencia, juventud y mayores

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 71 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 8.068 plazas para niños y niñas de 0 a 3 años. En el Anexo de esto documento se puede encontrar una lista de todas las escuelas infantiles municipales del Ayuntamiento de Madrid con sus plazas ofertadas por distrito (Tabla A.3.3.1).

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.

En septiembre de 2021 se inauguró la escuela infantil Parque de Ingenieros, en el distrito de Villaverde, que consta de 8 unidades y ofrece 103 plazas, ampliando así la oferta de plazas escolares en el distrito.

En el curso 2020/21 la red municipal de Escuelas Infantiles se ha tenido que ajustar a las condiciones que la situación sanitaria requería, dado que la crisis provocada por el COVID-19 ha continuado. Dicha situación ha exigido una adaptación continua en la prestación del servicio educativo, que, sin embargo, no ha impedido en última instancia el acompañamiento a las familias y la continuidad en la educación de sus hijos e hijas de 0 a 3 años de una manera más cercana, cuidando y proporcionando un entorno seguro, estable y respetuoso.

Se ha retomado la presencialidad en las escuelas, siempre atendiendo y cumpliendo las normas establecidas en los protocolos sanitarios determinados por las autoridades estatales, y autonómicas competentes... y acordes al modelo establecido por la Ordenanza Reguladora del Servicio de Escuelas infantiles del Ayuntamiento de Madrid, implementando un protocolo en el que se describen los criterios y medidas específicas para el curso 2021-2022, tanto de carácter organizativo como pedagógico, y que habrán de ser necesariamente complementados con los protocolos de limpieza e higiene y sanitarios vigentes.

Las líneas generales de este protocolo en el **ámbito sanitario** han sido:

- Medidas de prevención: uso obligatorio de mascarilla en adultos, lavado de manos frecuente, toma de temperatura en la entrada al centro, itinerarios diferenciados de entrada y salida, entradas y salidas escalonadas al centro, creación de grupos de convivencia estables en las aulas, medidas de ventilación y renovación del aire, refuerzo de las medidas de higiene, limpieza y desinfección tanto en espacios como en materiales de uso habitual, espacio exclusivo de aislamiento en caso necesario.
- Medidas de actuación: aislamiento de casos sospechosos, cuarentena para los contactos estrechos de casos confirmados, control de posibles brotes en coordinación con salud pública.

En el **ámbito pedagógico** las líneas generales han sido:

- Retomar la presencialidad en las escuelas de toda la comunidad educativa.
- Mantenimiento durante toda la jornada de las "unidades estables de vida" o grupos de convivencia estables.
- Recuperación de los espacios comunes con sus posibilidades de juego, experimentación, descubrimiento...

Sin perjuicio de la dificultad que ha supuesto la convivencia del COVID-19 y el servicio educativo para el normal funcionamiento de este último, se ha logrado en términos generales avanzar en el proyecto educativo en su conjunto. De esta forma se iniciaron las siguientes actuaciones:

- Alimentación saludable y sostenible: en este apartado hemos realizado varios procesos de acompañamiento y asesoramiento a los grupos motores de 12 escuelas infantiles sobre alimentación, añadiendo un proyecto de acompañamiento dirigido a las 2 escuelas de gestión directa.
- Así mismo el departamento de educación infantil ha participado en acciones de sensibilización para el fomento de una alimentación saludable y sostenible con la colaboración de expertos en alimentación infantil y nutrición.

- Acompañamiento y supervisión del protocolo sanitario con expertas de Madrid Salud dirigido a las escuelas: se han llevado a cabo varias visitas a escuelas infantiles con la finalidad de adaptar las actuaciones a seguir en casos de contagios, brotes...

Se han planteado diversos proyectos (jornada de espacios exteriores, grupos interesecuelas...) que se han visto demorados de manera temporal en su implementación, y que se retomarán en cuánto la situación sanitaria lo permita.

Desde la Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud, 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 en curso escolar 2020-2021 se ha consolidado, 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 2020-2021 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.

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 socio-familiar 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 2020-2021 ha estado marcado significativamente por la situación de pandemia que estamos viviendo, que ha supuesto desde su comienzo grandes cambios en la vida de la Residencia y un consecuente esfuerzo a la hora de adoptar las medidas preventivas y de control conforme a los parámetros establecidos en los protocolos de recomendaciones, medidas preventivas y de control frente a covid 19. Se han incorporado importantes medidas y modificado numerosos aspectos de organización y funcionamiento. Por otro lado, se ha intensificado 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 dos alumnas en prácticas del Grado en Educación Social de la Universidad Complutense. Sin embargo, la colaboración con otros recursos como las Escuelas Municipales de Música y Danza, se ha visto afectada por la situación de pandemia, y se retomará en la medida en que la situación lo vaya permitiendo.

La situación de pandemia ha afectado también al desarrollo de la Carta de Servicios y a su evaluación. Como resultado de dicho proceso, que se ha realizado durante el segundo trimestre del curso, y que ha supuesto la primera evaluación de la Carta, explicitada en un informe de evaluación, se han actualizado el texto y los folletos y se han elaborado las fichas de los indicadores nuevos y de los modificados. Como parte de esta evaluación se ha realizado un informe de resultados de los cuestionarios de satisfacción con el servicio, partiendo de los dos cuestionarios diferenciados que se han pasado, por un lado, los dirigidos a las familias y por otro, los de los propios menores. Los resultados obtenidos con los cuestionarios de las familias han sido muy buenos, destacando que un 97% de las familias se muestran en general muy satisfechas con el servicio. Por otro lado, los resultados obtenidos con los cuestionarios que han cumplimentado los menores han superado los estándares establecidos en dos de los seis parámetros recogidos mientras que en los otros cuatro, los valores alcanzados se han quedado levemente por debajo del estándar. Finalmente señalar que, una vez validado el informe, los resultados se publicaron en la web del Ayuntamiento y en Ayre.

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 el ámbito educativo. 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.

El personal contratado para el desarrollo del Programa de Prevención y Control del Absentismo Escolar, y dada la especial complejidad que va adquiriendo esta problemática, se ha visto reforzado desde julio de 2021 con 4 mediadores interculturales y un profesional administrativo que, junto a los 59 profesionales de educación social y 3 coordinadores de equipo, suman actualmente un total de 67 profesionales, los cuales intervienen en los 21 distritos municipales en colaboración con otros agentes sociales y con los Departamentos de Educación de Distrito. Durante el año 2021 debido a que se mantenía la situación de crisis sanitaria en nuestro país, el programa ha tenido que seguir adaptándose a la nueva situación, por lo que se han mantenido las acciones de seguimiento del alumnado e intervenciones telemáticas con la comunidad educativa. No obstante, se han incorporado las acciones presenciales en mayor medida, así como la gestión de otras cuestiones surgidas de la pandemia (impacto de las clases online sobre la motivación y rendimiento escolar, la carencia de medios electrónicos en los domicilios y la situación de sufrimiento vivida por muchos/as alumnos/as) El porcentaje de alumnado con el que se ha trabajo en el programa y consiguen la escolarización regular asciende a un 32,18% de los casos. Teniendo, de nuevo, en cuenta las circunstancias es un porcentaje aceptable y nos permite valorar positivamente muchas de las acciones incorporadas. Otro indicador que evalúa la eficiencia del programa es de las intervenciones directas. De estas, destacan las 47.772 intervenciones con menores y familias, 27.479 actuaciones en centros educativos y 37.304 actuaciones preventivas, entre otras. Estos indicadores se han incrementado con respecto al año anterior, poniendo de manifiesto el compromiso que el Ayuntamiento de Madrid tiene para mantener el derecho a la educación mediante la asistencia regular a clase. Añadir, además, las actuaciones telemáticas: 39.509 seguimientos con menores y familias además de las 58.073 coordinaciones con recursos.

Intervenciones del Programa de Prevención y Control del Absentismo Escolar 2020-2021

Intervenciones directas: 47.772	Intervenciones conjuntas con otros profesionales: 29.522
○ Visitas a domicilio ○ Entrevistas familiares ○ Entrevista a menores ○ Acompañamiento menor/familia	○ Servicios sociales municipales, centros educativos, agentes tutores, entidades y asociaciones sin ánimo de lucro.
Acciones familia/menor online **39.509**	Intervenciones online con otros profesionales: **58.073**

Fuente DGFIEyJ

En la prevención del absentismo escolar, el fracaso escolar juega un papel fundamental. **El Programa de apoyo y refuerzo escolar** para mejorar el aprendizaje de las materias instrumentales básicas (matemáticas, lengua y literatura e inglés) en 1º y 2º de la ESO, que ha podido durante este año volver a reiniciarse. El programa se ha mantenido durante dos periodos. El primero comprendía los meses de abril a junio. Se realizó en la modalidad online y se ofertaron 1440 plazas para los 21 distritos. El segundo periodo está actualmente en funcionamiento ya se inició el 13 de septiembre de 2021 y finalizará el 3 de junio de 2022. En esta ocasión, la modalidad está siendo presencial y se han ofertado a los 21 distritos 1260 plazas que permiten cumplir con las medidas sanitarias decretadas en el Ayuntamiento de Madrid.

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 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 promociona el desarrollo personal y social y se facilita la participación y la incorporación al mundo laboral. El programa se interrumpió durante el primer semestre del año, iniciándose de nuevo en septiembre del 2021 pero reduciendo su oferta de plazas como resultado de las limitaciones impuestas por la situación sanitaria. Durante último cuatrimestre del año se han ofertado 232 plazas.

Otro objetivo estratégico de gran importancia en el bloque temático dedicado a 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 de la ciudadanía de Madrid.

Dentro de este ámbito, se desarrollan numerosos programas y actividades educativas. El **Programa "Madrid, Un Libro Abierto"** es un claro exponente de estos objetivos educativos. Este Programa, consiste en una propuesta de actividades complementarias relacionadas con el currículo escolar que se realizan durante el horario lectivo, pero en la mayoría de las ocasiones, fuera del aula. Tiene por objeto acercar al alumnado a los recursos patrimoniales, culturales, naturales y de infraestructuras que ofrece nuestra ciudad y que permiten conseguir de forma creativa y participativa los objetivos de las áreas de conocimiento de los diferentes niveles educativos. 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.

Programa "Madrid, un libro abierto"

<table>
<tr><th>Nombre recurso</th><th colspan="3">Programa "Madrid, un libro abierto"</th></tr>
<tr><td>Población a la que se dirige:</td><td colspan="3">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.</td></tr>
<tr><td>Objetivo</td><td colspan="3">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.</td></tr>
<tr><td>Nº personas usuarias en 2021 en las modalidades de presencial (en recurso o en centro educativo), online y en streaming</td><td>190.872</td><td>Definición de personas usuarias</td><td>Alumnado de Educación Infantil, Primaria, ESO, Bachillerato, Ciclos Formativos de Formación Profesional Básica y de Grado Medio, Educación Especial, Centros Ocupacionales y Centros de Día.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Plazas ofertadas en 2021</td><td rowspan="2">140.643 presenciales y online. Los conciertos en streaming es difícil de contabilizar, ya que se pueden conectar todos los grupos de los centros educativos que lo deseen.</td><td>Presupuesto en 2021</td><td>357.586,69 € (Gestión)</td></tr>
<tr><td>% ejecutado</td><td>78,82%</td></tr>
<tr><td>Recurso web</td><td>madrid.es/madridunlibroabierto</td><td>Perfiles redes sociales</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Tasa de cobertura</td><td colspan="2">83,21% (nº de participantes/nº de plazas ofertadas) *</td></tr>
<tr><td colspan="2">Principales indicadores de procesos</td><td colspan="2">Nº de actividades ofrecidas en el curso 2020-21: 91 actividades*.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Principales indicadores de resultados</td><td colspan="2">Nº de alumnos: 117.043 alumnos. *
Nº de grupos: 4.992 grupos.
Nº de centros educativos: 552 centros. *
Grado de satisfacción de los usuarios: alto.</td></tr>
</table>

Fuente: DGCyCI

*El número tanto de Centros y alumnos participantes como de actividades ofertadas se ha visto reducido por incidencias relacionadas con COVID 19 y el temporal FILOMENA y se corresponde con actividades con las que no ha sido posible la adaptación.

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 baja debido a que se permite que cada centro educativo solicite un alto número de actividades para cada etapa educativa. Esto permite disponer de una amplia lista de espera en cada actividad para cubrir las anulaciones que se produzcan a lo largo del curso y así optimizar las plazas disponibles.

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.

Con el propósito de favorecer la creatividad y de potenciar las actividades artísticas, complementando de esta manera el proceso de aprendizaje del alumnado, cada año se organiza una convocatoria de **Certámenes Escolares,** en la que participan numerosos centros docentes. Su objetivo es que el alumnado tome conciencia de la importancia de la imaginación y la creatividad, para su desarrollo personal y su propia contribución al mundo artístico.

Asimismo, se realiza el **Torneo Intermunicipal de Debate Escolar**, mediante un convenio de colaboración con la Universidad Francisco de Vitoria, que ya ha celebrado su IX edición. Con esta actividad complementaria el Ayuntamiento de Madrid pretende potenciar aspectos fundamentales como el desarrollo cognitivo, la capacidad crítica, la dialéctica y el discurso lógico.

La proyección de este Programa y la participación de los centros educativos públicos y concertados es muy alta, disponiendo de una percepción muy positiva por parte de los equipos educativos y de las familias.

El Programa ha sufrido durante el año 2021 numerosas adaptaciones debido a la situación excepcional producida por la pandemia del COVID-19, marcada por la incertidumbre sobre su evolución y por las anulaciones de las actividades por parte de los centros educativos debido al confinamiento de los grupos clase. De esta manera, varias de las actividades que conforman este Programa se ofrecieron para realizarse en el aula, desplazándose un educador, o realizándose vía online o en streaming, dependiendo de las características específicas de cada actividad. Las actividades que se realizan al aire libre se pudieron realizar de forma presencial aunque varias de ellas tuvieron que limitar el número de grupos asistentes simultáneamente. Otro hecho determinante ha sido el temporal Filomena que azotó después de las vacaciones de Navidad, por lo que se cancelaron todas las actividades durante el mes de enero de 2021 e incluso varias de las actividades que se realizan en entornos naturales no se reanudaron hasta finales de febrero por los daños sufridos. La evolución de la pandemia ha exigido una continua adaptación a la situación de cada momento, por lo que varias actividades tuvieron que ser suspendidas o se redujo la ratio permitida en aquellas que se realizan en espacios cerrados, como en el caso de los museos. Todo ello ha ido afectando al número de grupos asistentes a las actividades, por lo que los datos de participación en cada uno de los bloques temáticos del Programa "Madrid, un libro abierto" han bajado considerablemente respecto a cursos anteriores, excepto en el bloque de actividades artísticas. Esto es debido a la retransmisión en streaming de los **Conciertos Pedagógicos,** incluidos en dicho bloque. Los conciertos se han realizado con público presencial reduciendo el aforo un 30%, pero se ha compensado retransmitiéndolos en streaming para que los centros educativos del municipio de Madrid pudieran conectarse, registrándose 3.521 visualizaciones, lo que supone un total de 70.420

alumnado asistente a los mismos. De esta forma, gracias a dichas retransmisiones en streaming, la participación global en el Programa "Madrid, un libro abierto" ha ascendido considerablemente respecto al curso anterior.

También fueron cancelados los **Certámenes Escolares** de Cerámica, Teatro y de Villancicos, convocándose únicamente los Certámenes Literario y de Expresión Plástica, en los que participaron, respectivamente, 13 y 8 centros educativos. De la misma manera, el **Torneo Intermunicipal de Debate Escolar** se convocó online pero únicamente participaron 7 centros educativos del municipio de Madrid, cuando habitualmente participan 30.

Posteriormente, y mientras la situación epidemiológica se mantenga, aunque algunas actividades continúan suspendidas, se ha procedido a realizar una adaptación de gran parte de las actividades, dando prioridad a aquellas que se realizan al aire libre, ya que en un entorno abierto se reducen los riesgos de contagio. Se continúa promocionando las actividades online y en streaming, que están resultando tan exitosas que se mantendrán en el futuro.

Madrid, Un Libro Abierto 2020

A continuación, se detallan los datos de participación en el Programa durante el curso 2020/2021.

Centros participantes en "Madrid, un libro abierto"

Titularidad de los centros	Participantes
Centros Públicos	265
Centros Concertados	264
Centros Privados	23
Total	552

Fuente: DGFIEJ

Alumnado participante en “Madrid, un libro abierto”

Actividades	Participantes	%
La vida en la ciudad	5.045	2,64%
Recorridos históricos	18.115	9,49%
Museos	28.667	15,02%
Naturaleza y actividades al Aire Libre	47.255	24,76%
Educación Medioambiental, Deporte y Salud	14.646	7,67%
Actividades Artísticas, Certamen de Villancicos y Debate Escolar.	74.035	38,79%
Actividades específicas para Centros de Educación Especial	3.109	1,63%
Total	190.872	100%

Fuente: DGFIEJ

Como objetivo prioritario de este Ayuntamiento y en concreto, de 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.

En esta línea, la actividad “Plantas de la Amistad”, que consiste en un taller realizado en el vivero “Estufas del Retiro”, el objetivo es conseguir que los participantes se familiaricen con el cuidado de las plantas.

Entre estas 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, y que este año de pandemia ha desarrollado su trabajo on line, con la colaboración de profesores y familias, y aunque no pudo representarse en el teatro, han presentado el segundo Certamen virtual en el canal https://www.youtube.com/channel/UCh7iH0TON98VK9IMO1_xaiA, llegando a contabilizar más de 18.000 visualizaciones, lo que ha supuesto una enorme repercusión pública del certamen y colectivo al que va dirigido, y del trabajo que se realiza en los 25 centros que formaban el proyecto.

Proyecto de expresión dramática de centros para personas con discapacidad

<table>
<tr><th>Nombre recurso</th><th colspan="3">Proyecto de expresión dramática de centros para personas con discapacidad</th></tr>
<tr><td>Población a la que se dirige:</td><td colspan="3">Personas con discapacidad y profesorado de centros de educación especial, centros ocupacionales y centros de día para discapacidad</td></tr>
<tr><td>Objetivo</td><td colspan="3">Apoyar la creación de talleres de expresión en los centros, proporcionado 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.</td></tr>
<tr><td>Nº de centros participantes en 2021</td><td>25</td><td>Definición de personas usuarias</td><td>Profesionales y personas con todo tipo y grado de discapacidad, entre 3 y 65 años</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Número de (visualizaciones en internet)</td><td rowspan="2">18.512</td><td>Presupuesto</td><td>33.573,95 €</td></tr>
<tr><td>% ejecutado</td><td>100%</td></tr>
<tr><td>Recurso web</td><td>www.madrid.es/educacion</td><td>Perfiles redes sociales</td><td>* Facebook
Certamen expresión dramática de Madrid
* YouTube</td></tr>
<tr><td colspan="2">Tasa de cobertura</td><td colspan="2">100%</td></tr>
<tr><td colspan="2">Principales indicadores de procesos</td><td colspan="2">Centros participantes: 25</td></tr>
<tr><td colspan="2">Principales indicadores de resultados</td><td colspan="2">Número de visualizaciones : 18.512</td></tr>
</table>

Proyecto de Expresión Dramática

Y mediante un Convenio de Colaboración con Special Olympics Madrid para fomentar la integración y la práctica deportiva de personas con discapacidad, se realiza el programa de

Deporte escolar adaptado, con encuentros intercentros, ligas de baloncesto y fútbol y eventos entre varios centros en instalaciones municipales, así como los Juegos de Convivencia que promueven 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.

Por su naturaleza, algunas de estas actuaciones, como los Juegos de convivencia, se suspendieron por la pandemia.

Se informó a las familias de la creación de un canal con propuestas de actividades deportivas, que sigue en la actualidad en: https://youtu.be/I6wJfoTkttQ

Especial Olympics Madrid

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.

Escuelas Municipales de Música y Danza

Nombre recurso	Escuelas municipales de música y danza (14 centros)		
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.		
Nº personas usuarias en 2021	7.120	**Definición de personas usuarias**	Personas interesadas en adquirir educación musical o de danza de carácter amateur.
Plazas ofertadas en 2021	7.120	**Presupuesto en 2021**	2.014.256,96 € (Gestión) 132.385,11 € (Equipamientos)
		% ejecutado	100%
Recurso web	madrid.es/ escuelasdemusicaydanza	**Perfiles redes sociales**	Instagram: madridescuelasmusicaydanza
Tasa de cobertura		100% + 1.179 en lista de espera	
Principales indicadores de procesos		25 especialidades instrumentales y 4 de danza	
Principales indicadores de resultados		Ante la creciente demanda se ha procedido a la apertura de dos nuevas escuelas para el curso 2021-2022: 14 + 2 = 16	

Fuente: Departamento de Coordinación y Enseñanzas Artísticas.

Los detalles de cada uno de estos centros, que ofertan un total de 7.120 plazas, se encuentran en el Anexo de este apartado.

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.

madrid.es/escuelasdemusicaydanza/ofertaeductiva

Escuelas de música. Departamento de Coordinación y Enseñanzas Artísticas

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 curso 2020/2021 el servicio se ha prestado de forma presencial en todas las escuelas, siguiendo el Plan de contingencia elaborado para garantizar las condiciones sanitarias en las que se desarrolla la actividad con motivo de la crisis sanitaria originada por la covid19.

Al finalizar el curso, en la primera semana de julio, se realizó una encuesta de **satisfacción de usuarios/as** sobre el servicio prestado en el curso 2020/2021. Las 1.829 personas que participaron (28,18% del total) otorgaron una valoración global del mismo de **8,45 puntos** (sobre 10).

En la misma línea de trabajo para potenciar las enseñanzas artísticas se encuentra la Escuela Madrileña de Cerámica de la Moncloa, ubicada en la C/Francisco y Jacinto Alcántara, 2 (Distrito Moncloa-Aravaca).

Escuela de Cerámica de la Moncloa

Nombre recurso	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.		
Nº personas usuarias en 2021	171	**Definición de personas usuarias**	Personas interesadas en adquirir conocimientos, habilidades técnicas, investigar y desarrollar la creatividad a través del proceso cerámico.
Plazas ofertadas en 2021	171	**Presupuesto en 2021**	87.999 € (Presupuesto) 44.281,88 € (ejecutado)
		% ejecutado	50,32 %
Recurso web	madrid.es/escueladeceramica	**Perfiles redes sociales**	Instagram: madridescuelaceramica
			Facebook: Escuela de Cerámica de la Moncloa
Tasa de cobertura		662 instancias/171 plazas ofertadas/171 cubiertas/285 lista de espera/206 personas no realizaron las pruebas de acceso	
Principales indicadores de procesos		13 exposiciones y conferencias	
Principales indicadores de resultados		Grado de satisfacción: 100%	

Fuente: Departamento de Coordinación y Enseñanzas Artísticas.

Se concibe como un centro de formación e investigación artística en cerámica. Se trata de una enseñanza no reglada y por tanto no conducente a titulación.

Uno de los objetivos principales de esta escuela, gestionada por personal municipal, es la adquisición de conocimientos y habilidades técnicas que permitan realizar obras cerámicas según las tendencias actuales y la independencia creativa del alumnado. La promoción de la investigación es otro de sus objetivos prioritarios.

La escuela dispone de una oferta de 220 plazas. En el curso 2020/2021 se amplió la oferta de enseñanzas, pero con motivo de los protocolos adoptados para la prevención y control del COVID-19 se redujeron las ratios de las enseñanzas, alcanzando una cobertura de 150 plazas. Asimismo, se ofertaron 24 plazas para cursos de verano.

La oferta educativa de la escuela se puede consultar en el siguiente enlace:

madrid.es/escueladeceramica

En el año 2021 se realizaron las siguientes conferencias y exposiciones:

Conferencias y exposiciones

Fechas	Exposiciones y conferencias	A quién va dirigido
19 al 24 de abril	DE DOS EN DOS	Alumnos 2º BEC – Área de Objeto
26 al 30 de abril	HETEROTROPIAS	Taller Arte y Naturaleza
5 al 7 de mayo	ERA UNABROMA	Alumnos 1º BEC – Área de Dibujo
10 al 14 de mayo	CON-SENTIDOS	Taller Muro y Cerámica
17 al 21 de mayo	CERÁMICA DE IDA Y VUELTA	Taller Cerámica y Reinterpretación
24 al 28 de mayo	COMO LA GRAVEDAD	Taller Transferencia de Imagen
31 de mayo al 4 de junio	REPRODUCIR-REPENSAR RECREAR-ORGANIZAR	Taller Collage y Monográfico Moldes
7 al 11 de junio	TORNO REVOLUCIONADO	Taller Laboratorio de Formas
14 al 18 de junio	EXPERIMENTOS	Monográfico Modelado
21 al 25 de junio	TABURETES Y BANQUETES	Taller Escultura: Forma y Textura
11 noviembre	Conferencia: PAISAJISMO CONTEMPORÁNEO. “Una breve historia de hielo”, Presentada por Clara Álvarez García	Todos los públicos
18 noviembre	Conferencia: MIGROBIOLOGÍA Y CREACIÓN CONTEMPORÁNEA. “Tripas y Aliens”, presentada por Carlos Monleón Gendall	Todos los públicos
25 noviembre	Conferencia: “POSTNATURALEZA Y CREACIÓN CONTEMPORÁNEA”, presentada por Pablo Ferreira Navone	Todos los públicos

Por otra parte, el Ayuntamiento es titular de la Escuela Municipal de Arte Dramático, ubicada en la C/ Mejía Lequerica, 21 (Distrito Centro).

Escuela Municipal de Arte Dramático

Nombre recurso	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.		
Nº personas usuarias en 2021	400	**Definición de personas usuarias**	Población general desde seis años y sin límite de edad
Plazas ofertadas en 2021	400	**Presupuesto en 2021**	369.258€ (Gestión)
		% de ejecución	100%
Recurso web	madrid.es/artedramatico	**Perfiles redes sociales**	Instagram: emad.madrid
			Blog: emadmadrid.es
			Facebook: EMAD Madrid
Tasa de cobertura		100%	
Principales indicadores de procesos		29 representaciones. Por niveles: **alevín**:2, **infantil**: 3, **junior**: 3, **senior**: 5, **superior**:13, **adultos**: 3	
Principales indicadores de resultados		Grado de satisfacción 100%	

Fuente: Departamento de Coordinación y Enseñanzas Artísticas.

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.

La escuela dispone de una oferta de 400 plazas. La oferta educativa de la escuela se puede consultar en el siguiente enlace: madrid.es/artedramatico.

En el ámbito de la educación, además, nuestra organización **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 menores un aprendizaje variado de recursos lúdicos, habilidades sociales y educación en valores, mediante juegos, actividades deportivas, creaciones, representaciones teatrales, talleres y excursiones.

Fuente: Departamento de Coordinación y Enseñanzas Artísticas.

Centros abiertos en inglés

Nombre recurso	Centros abiertos en inglés		
Población a la que se dirige:	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.		
Nº personas usuarias en 2021	7.930	**Definición de personas usuarias**	Menores de familias con necesidades de conciliación
Plazas ofertadas en 2021 * Por motivos de COVID-19 ha habido una reducción respecto a las 18.000 plazas programadas.	9.975	**Presupuesto en 2021**	3.199.536,45€ Presupuesto correspondiente a la oferta de plazas programadas.
		% ejecutado	55,18%
Recurso web	madrid.es/educacion	**Perfiles redes sociales**	
Tasa de cobertura		79,50%	
Principales indicadores de procesos		Número de centros abiertos: 92	
Principales indicadores de resultados: nivel de satisfacción		Plazas ocupadas- Reclamaciones /plazas ocupadas*100 = 99,2 % de satisfacción	

Fuente: DGFIEJ

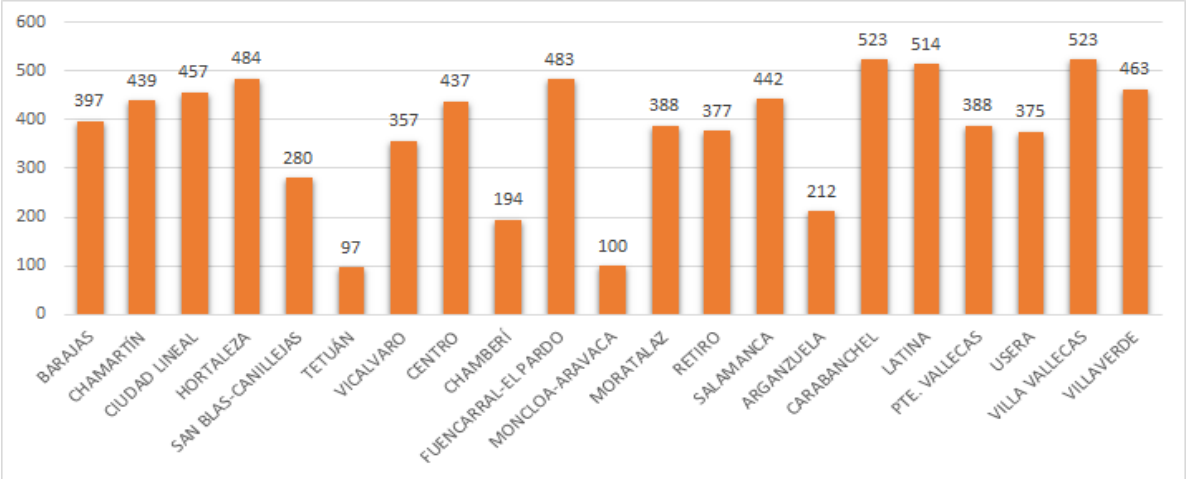
En este apartado se enmarcaría el **Programa de Centros Abiertos en Inglés**, dirigido al alumnado entre los 3 y los 12 años de edad, en periodos vacacionales y en los 21 distritos de la Capital. En todos los centros se destinan 6 plazas para alumnado con necesidades educativas especiales escolarizado en centros ordinarios. Este programa, además, trata de apoyar el aprendizaje del idioma inglés desarrollando actividades en esta lengua.

En las convocatorias de Navidad de 2020-2021 y Semana Santa de 2021, ante la evolución de la crisis originada por el COVID 19 y siguiendo las recomendaciones de las autoridades sanitarias, se redujo la ratio de menores por grupo ofertándose un total de 1.050 plazas en ambas convocatorias, lo que supuso una reducción del 50 % de la oferta habitual del programa.

Asimismo, en el periodo vacacional de Verano, se mantiene la reducción de la ratio de menores por grupo ofertándose un total de 7.875 plazas, distribuidas durante la primera y segunda quincena de julio y la primera quincena de agosto, lo que supuso una reducción del 43% de la oferta habitual del programa.

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 en estos meses de pandemia en la que la situación de vulnerabilidad de algunas familias se ha visto agravada.

Plazas ocupadas por distrito en el curso 2020-2021 imagen



Fuente: DGFIEJ

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.

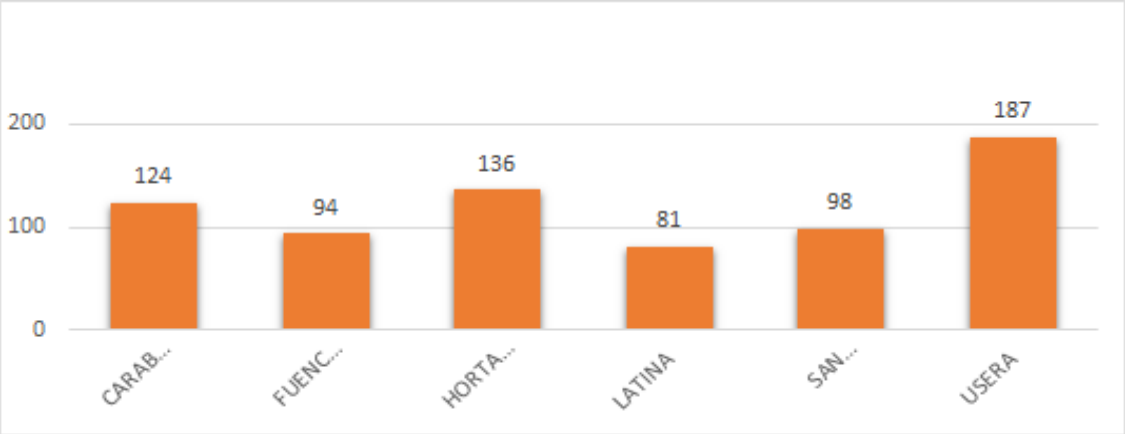
Los Centros abiertos especiales mantuvieron su oferta habitual de plazas contemplando reducción de aforos, ampliación de personal e incorporación de todas las medidas de seguridad, debido a la evolución sanitaria originada por el COVID 19. Se ofertaron un total de 735 plazas anuales de las que se cubrieron 720, lo que supone un porcentaje de ocupación del 98 %, según se refleja en el siguiente gráfico:

Centros Abiertos Especiales

Nombre recurso	Centros abiertos especiales		
Población a la que se dirige	Personas con discapacidad escolarizadas en centros de educación especial, entre 3 y 21 años		
Objetivo	Proporcionar actividades de ocio socioeducativo en periodos vacacionales, y contribuir a la conciliación de la vida familiar y laboral		
Nº personas usuarias en 2021	720	**Definición de personas usuarias**	Alumnado de Educación especial con todo tipo y grado de discapacidad.
Plazas ofertadas en 2021	735	**Presupuesto en 2021**	637.416,87€
		% ejecutado	91,65%
Recurso web	madrid.es/educación	**Perfiles redes sociales**	
Tasa de cobertura		97,96%	
Principales indicadores de procesos		Número de centros abiertos: 16	
Principales indicadores de resultados: nivel de satisfacción		Grado de satisfacción: 100 %	

Fuente: DGFIEJ

Centros Abiertos Especiales. Curso 2020-2021



Fuente: DGFIEJ

No hay que olvidar los **campamentos de verano** que se desarrollan en la Residencia Nuestra Señora de La Paloma en Cercedilla, que durante los meses de julio y agosto y en periodos quincenales se organizan, en régimen de internado. La ubicación de esta Residencia en la sierra madrileña se desarrolla con una oferta lúdica y variada de 460 plazas adaptada a las necesidades de los niños y niñas de 6 a 14 años y con reserva de plazas destinadas a menores con necesidades educativas especiales, hace que sea un recurso altamente demandado. En el

verano de 2021, la actividad fue suspendida, debido a obras de remodelación de las instalaciones.

Convenios

Para facilitar el desarrollo y la implementación de los programas y servicios en materia educativa, se dispone de una serie de **convenios de colaboración** con distintas entidades y organismos que hacen posible el cumplimiento de los objetivos previstos.

Con la **Comunidad de Madrid** se mantiene una estrecha colaboración convencional en materia de **Prevención y Control del Absentismo Escolar**, con los **Equipos de Orientación Educativa y Psicopedagógica de Atención Temprana** para la escolarización en escuelas infantiles del alumnado con necesidades educativas especiales o para hacer efectivo el principio de igualdad en el ejercicio del derecho a la educación, facilitando la escolarización temprana mediante **un convenio subvención para financiar la cuota de comedor**.

La Sociedad Estatal de Loterías y Apuestas del Estado (SELAE) colabora en la formación y desarrollo de los menores de la Residencia Internado San Ildefonso.

Asimismo, para favorecer el conocimiento de la ciudad de Madrid, su cultura, recursos y su historia como actividades complementarias a la enseñanza se firman convenios con el **Museo Nacional de Ciencias Naturales** y la **Universidad Francisco de Vitoria**.

Para la promoción del deporte adaptado se firma el **Convenio de colaboración con Special Olympics Madrid**; actividades que fueron suspendidas por la pandemia.

Para facilitar la inclusión del alumnado con discapacidad y la conciliación de la vida laboral y familiar se subvencionan actividades de verano con la Federación de Asociaciones de Personas de la Comunidad de Madrid (FAMMA-COCEMFE) y con la entidad PLENA INCLUSIÓN MADRID, siendo esta una organización de entidades a favor de las personas con discapacidad intelectual y del desarrollo en Madrid.

Ambas entidades lograron realizar las actividades previstas en las correspondientes subvenciones con todas las medidas de seguridad.

Cartas de Servicios y Actividades destacadas:

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 Certifica".

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.
Estos documentos establecen un conjunto de principios que deben estar presentes en las diferentes acciones a llevar a cabo y representa un elemento de identidad y cohesión que otorga calidad a estos servicios.

El 22 de octubre de 2019 el Programa de Prevención y Control del Absentismo obtuvo una Distinción a las mejores prácticas en materia de publicidad activa por el Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana.

En febrero de 2021 se han iniciado los trabajos correspondientes para la elaboración de la Carta de Servicios de la Red de Escuelas Infantiles de titularidad municipal, siendo aprobada mediante Acuerdo el 29 de diciembre de 2021.

Juventud

Las políticas del AGFIyBS del Ayuntamiento de Madrid en materia de Juventud, que se desarrollan específicamente a través de la DGFIEJ, según el Acuerdo de 4 de julio de 2019, de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de organización y competencias, determinan como línea estratégica de actuación "la promoción 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.

Debido a la pandemia, desde el día 16 de marzo de 2020 se puso en marcha el proyecto **Conecta Juventud 2.0**, que incluye diferentes acciones online de los programas **Centros Juveniles**, **QuedaT.com**, **Oficinas de Información Juvenil** y **Europa Joven Madrid,** para continuar dando respuesta a la población joven durante su confinamiento.

El proyecto Conecta Juventud 2.0., se desarrolla a través de las redes que se recogen en la tabla anexa A.3.3.7.

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 2021 se están realizando en presencial con las medidas que en cada momento se establecen, se han combinado las que además de ser presencial podían ser online, y se han realizado también desde los diferentes servicios actividades de contenido digital, **consolidándose** este año este proyecto Conecta juventud 2.0.

Los datos que muestra la siguiente tabla sobre las actividades online del Conecta Juventud, muestra que se ha **cumplido con creces los objetivos propuestos** dando respuesta a la población joven y consolidando la programación online y combinada que incluye el Conecta

Juventud 2.0. Durante el 2020 el Conecta Juventud llego a un total de 4.111.496 participaciones y en el 2021 se ha llegado a **4.390.141**.

Datos de participaciones en el Conecta Juventud 2.0 desglosado por los programas y por los meses.

PROGRAMA	TOTALES 2021
CENTROS JUVENILES	589.849
QUEDAT.COM	551.253
OIJ	2.398
EUROPA JOVEN MADRID	3.199.668
ASESORÍA JURÍDICA	2.834
SERVICIO DE PSICOLOGÍA Y COACHING	604
MADRID ESCÉNICAS	426
EVENTOS	14.504
ACTIVIDADES INTERPROGRAMAS	28.605
TOTALES	**4.390.141**

Durante el 2021 se ha consolidado la **Imagen de Juventud,** con el logo y en el estilo y diseño corporativo personalizado, más atractivo para la población joven y de fácil identificación.

Los 7 **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 incluye una tabla con los detalles de estos centros (A.3.3.3).

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. Y las **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 futbol, de tenis de mesa, de futbolín, 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, Jóvenes por el Clima, entre otros.

Durante el 2021 se han realizado **5.340** actividades en la red de Centros Juveniles con 44.544 participaciones presenciales y 560 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 **965** actividades a través de contenido digital en los centros Juveniles con un alcance de 589.282 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. Durante 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 los nuevos recursos iniciados con la pandemia y que puede ser de su interés.

Este objetivo de la Red municipal de información juvenil, integrada ocho Oficinas de Información Juvenil y varios Puntos de Información Juvenil, 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 de carnets juveniles, de alberguistas o del carnet joven de la Comunidad de Madrid son algunas de las actuaciones que se desarrollan en estos dispositivos. El Anexo incluye una tabla con los detalles de estas oficinas (A.3.3.4).

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.

El Centro de Información Juvenil coordinador de la Red Municipal de Información Juvenil, durante el año 2021 ha tenido 523 consultas.

Las Oficinas de Información Juvenil durante este 2021 han realizado 5.787 actividades con una presencialidad de 11.432 participantes presenciales y 26.518 participantes telemáticos.

Este año, se ha dado un especial impulso a la gestión de la información juvenil mediante la dinamización de las redes sociales (Twitter, Instagram, Canal YouTube y Facebook) a través de los siguientes perfiles:

Perfiles en las redes sociales del área de juventud

Información Juvenil Ayuntamiento de Madrid en Facebook
madridjuventud en Instagram
Juventud Ayuntamiento de Madrid en YouTube
@Madridjuventud en Twitter

Fuente: DGFIEJ

Durante el 2021, se han alcanzado de forma online y a través de nuestras redes sociales un **total de 2.637.359 interacciones de usuarios** y se ha alcanzado un total de **6.782 nuevos seguidores en estas redes sociales**, 523 en Twitter, 1952 en Instagram, 1.940 en el Instagram de La Gatera, 2132 en Facebook de La Gatera, 152 en Facebook, 1952 en Instagram y 83 en el canal de YouTube.

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 6.450 usuarios en Facebook y 3.171 seguidores en Instagram.**

En Facebook Gatera se han realizado un total de 2.466 publicaciones, frente a 508 en La Gatera de Instagram.

La Red Municipal de Oficinas de Información Juvenil han **atendido un total de 5.740 consultas**.

Realizando un **total de 5.787 actividades**.

De contenido online un total de 202.807, alcanzando una participación total de 3.173.150, frente a las actividades presenciales con un total de 11.432.

En el marco de la información y como un servicio más especializado, se dispone también de una **Asesoría Jurídica** que presta asesoramiento directo de forma personalizada a los problemas y consultas planteadas por jóvenes. Este servicio se ha mantenido durante la pandemia y ha respondido 501 consultas, 257 presenciales y 244 de forma telefónica o vía mail.

Continuando con el programa iniciado durante el confinamiento: Conecta Juventud 2.0., e han realizado y colgado en redes sociales un total de 12 videos con unas reproducciones totales de 1.399. En concreto, esos videos con el número de visualizaciones han versado sobre: Información relativa a ERTES (249 visualizaciones), video sobre Becas Erasmus (170 visualizaciones), Ordenanza de movilidad (99 visualizaciones), Problemas comunes con arrendamientos (140 visualizaciones), Problemas comunes con Arrendamientos II (101 visualizaciones), Modificaciones de las condiciones de trabajo: reducción de jornada (103 visualizaciones), Responsabilidad de la Administración (107 visualizaciones), Reclamaciones laborales: reconocimiento de categoría profesional superior (128 visualizaciones), Delitos contra la seguridad vial (74 visualizaciones), Problemas comunes con arrendamientos III (80 visualizaciones), Reclamaciones laborales: diferencias salariales (62 visualizaciones), Reclamaciones salariales: concreción de salario (86 visualizaciones).

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.

Durante el 2021, además del seguimiento especial realizado respecto al grupo voluntarios europeos, 6 voluntarios/as de acogida, 4 de acogida con jóvenes con menos oportunidades y 19 de envío a ciudades europeas, sus acciones han llegado a **232.955 participaciones,** han atendido 956 consultas por los distintos canales, han realizado 46 talleres de conversación, 57 sesiones informativas y 230 acciones diferenciadas, como mañanas interculturales, directos en Instagram, asesoramientos personalizados, visitas a IES, etc. Por otra parte, se ha llevado a cabo un seminario internacional financiado por el programa Erasmus+, cuyo objetivo ha sido el de compartir buenas prácticas y actividades de éxito con juventud en tiempos de crisis sanitaria, habiendo contado con la participación de entidades de Italia, Hungría, Polonia, Rumanía, Reino Unido y España. Igualmente, se han celebrado los "Reconocimientos a la movilidad europea de la juventud Europa Joven Madrid 2021".

Con un objetivo más formativo significar que el Ayuntamiento de Madrid forma parte de la Red Xarxa FP, asociación compuesta por 38 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. Este 2021 ha sido peculiar por las dificultades que han impedido el desarrollo de estas prácticas, aun así, se ha acogido a una estudiante de Tartu en la Embajada de Estonia en Madrid.

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.

El Programa **QuédaT.com**, tiene un carácter eminentemente preventivo que, 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.

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. El Anexo incluye una tabla con los detalles de estos dieciséis centros (A.3.3.5).

Las actividades que se realizan en este programa son de carácter artístico, deportivo, inter-sedes, 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 2021 se han realizado **10.201** actividades en las 16 sedes del QuedaT.com con 76.482 participaciones presenciales y 94.959 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 **2.381** actividades a través de contenido digital en los centros Juveniles con un alcance de 456.294 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 reforzo con un **Servicio de Psicología** en Centros Juveniles y programas

de Juventud. Este servicio preventivo de psicología tiene por objeto paliar estas consecuencias emocionales tan dañinas para la población joven.

Durante el 2021 se han atendido 346 jóvenes, 64 para el servicio de coaching y 282 para el de psicología. Se han realizado 15 talleres, 4 de coaching y 11 de prevención en psicología, atendiendo a un total de 162 jóvenes.

Se han realizado 847 sesiones, 627 de prevención en psicología y 220 de coaching.

Se ha realizado una media de 5,4 sesiones en el servicio de coaching, y 7,5 sesiones de media en la atención preventiva en psicología, y una media de 13 sesiones en los grupos.

Han realizado 8 talleres a los profesionales de los programas de juventud, 3 en materia de coaching y 5 en materia psicológica, con una participación de 146 profesionales.

Además, a través del Conecta Juventud 2.0, se ha realizado 32 actividades a través de contenido digital con un alcance de 162 participaciones online.

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".** Esta campaña, que se convoca anualmente, comprende diversas actuaciones formativas que,

realizadas en estos periodos, promueven la capacitación curricular de las personas jóvenes para el acceso al empleo principalmente.

A estos cursos se añaden los cursos intensivos de idiomas, inglés y alemán, de los que se han ofertado en 2020, 180 plazas en los distintos niveles de inglés, 36 plazas de inglés especializado para jóvenes desempleados, 100 plazas en distintos niveles de francés y 100 plazas en distintos niveles de alemán.

Las campañas de primavera, verano y otoño joven han ofertado un total de 2.500 plazas en los cursos que viene en la tabla anexa A.3.3.6.

En esta misma línea de trabajo y a través de una convocatoria bienal de subvenciones, esta Área de Gobierno subvenciona proyectos encaminados a prevenir y eliminar situaciones de riesgo y exclusión social de jóvenes, principalmente el fracaso escolar y la violencia, fomentar la participación de jóvenes en situación de riesgo de exclusión y la promoción del ocio saludable entre jóvenes, dirigidas principalmente a la prevención del consumo del tabaco, alcohol y otras sustancias.

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 2021, se convoca este certamen con el nombre de "**Premios Madroño**", en su XXIX edición, que recibe un total de 300 solicitudes.

Los días 8 y 9 de octubre de 2021 se desarrolló el festival CreAfest , en el que tuvieron lugar las finales de las 8 modalidades en concurso (danza, música, cortometraje, poesía, emprendimiento social y sostenible, micro teatro, obra plástica y fotografía) y en las que 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 19 de noviembre tuvo lugar la Gala de los Premios Madroño en Cibeles, donde los galardonados en cada modalidad presentan su obra y reciben los trofeos y premios establecidos.

Así mismo, el AGFIyBS 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.

En la línea de apoyar a jóvenes y promocionarles en la creatividad artística, con un componente preventivo y compensador de las diferencias sociales y buscando la igualdad de oportunidades, el Ayuntamiento de Madrid dispone del proyecto LanzaderAs V Edición 2021, que incluye dos Festivales: LetrAfest y LanzAfest.

Este proyecto busca dar impulso y proyección a jóvenes entre 14 y 22 años artistas en la música, la danza, la micro poesía y el microrrelato. La participación en estas **Lanzaderas** en el 2021 ha sido de **221 jóvenes.**

1. La participación en Lanzaderas Escénicas (música urbana y danza urbana) ha sido de 43 formaciones con un total de 130 participantes:
   - Lanzadera Música Urbana: con diversas modalidades como rap, reggae, trap, afrobeat, electrónica, soul, r&b. con una participación de 40 jóvenes
   - Lanzadera de Danzas Urbanas: en las modalidades de hip hop, K-pop, dance-hall, breakdance y contemporáneo, con una participación de 90 jóvenes.
2. La participación en Lanzaderas Literarias ha sido de 91 participantes.
   - Lanzadera de Micropoesía: de estilo libre en la que han participado 41 poetas.
   - Lanzadera de Microrelatos: de estilo libre en la que han participado 50 jóvenes.

Los finalistas de estas cuatro Lanzaderas participan y son parte de los dos Festivales: LetrAfest y LanzAfest.

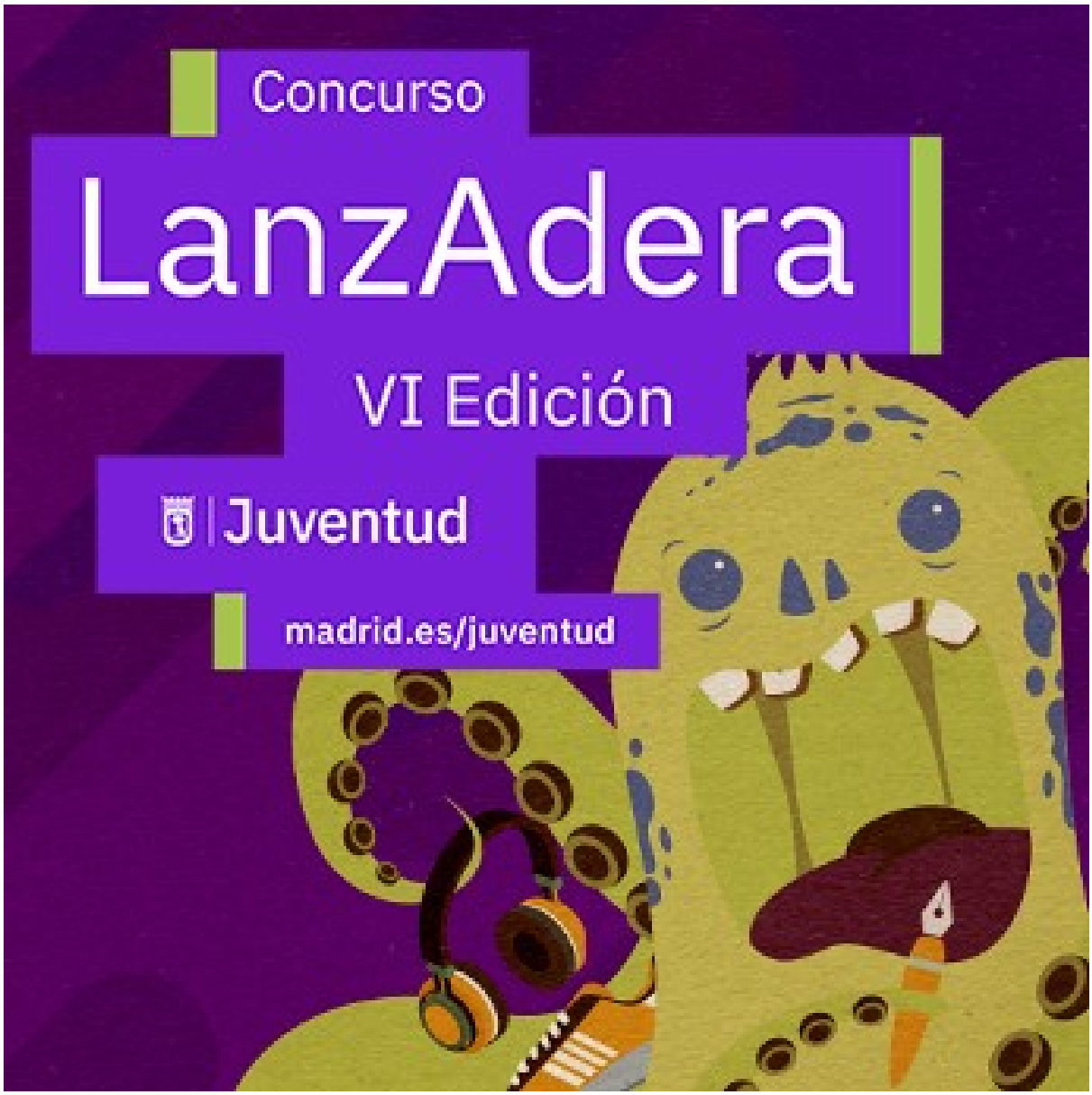
Al evento LanzAfest 2021, celebrado en la Sala Independance Club de Madrid, asistieron 600 personas, y a la gala literaria Festival LetrAfest, celebrado en la Residencia de Estudiantes de Madrid asistieron 30 personas, en ambos casos se trataba del aforo completo en función de las restricciones de espacio derivadas de la pandemia y tuvieron gran éxito.

En efecto, la participación presencial en estos festivales en 2021 se tuvo que ajustar a las limitaciones establecidas por la pandemia, pero se retransmitieron en streaming para llegar a un mayor público de forma virtual.

La participación presencial en estos festivales 2021 se ha ajustado a las medidas en las limitaciones establecidas por la pandemia, pero se ha retrasmitido en streaming para llegar a un mayor público de forma virtual.

A la Gala Literaria Festival Letrafest en la Residencia de Estudiantes de Madrid asisten 30 personas.

LanzAfest 2021 en la sala Independance Club de Madrid, tuvo una asistencia presencial de 600 personas (aforo completo), siendo un gran éxito.



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 4 de marzo de 2021. En el mes de septiembre de 2021, se realiza una nueva auditoría de la carta, concediendo d 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 2022.

Colaboraciones con Distritos, Áreas de Gobierno, Departamentos y entidades.

Durante el 2021 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: Policía Municipal, Policía Nacional, Madrid Salud, Departamento de Educación Ambiental, Área de Medio Ambiente, 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 Aytos. de Logroño, Gijón y Getafe.

En total **7 Áreas de Gobierno, 9 Direcciones Generales, 15 Departamentos, 7 Distritos , 10 Asociaciones , 25 IES , 2 Universidades, 2 Teatros Municipales, 3 Ciudades** y más de 50 Proyectos distintos .

La **Mesa de Juventud**, constituida en el 2021 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 2021 un total de 6 reuniones de trabajo, y ha constituido 3 grupos de trabajo, **de difusión y Comunicación, Grupo de Trabajo de Jóvenes en situación de calle o en situación más vulnerable y Grupo de Trabajo para la preparación de unas Jornadas interprofesionales.**

Fomento del envejecimiento activo y participativo

La Dirección General de Mayores (DGM, en adelante) 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.

Participación y mucho más

Los servicios y programas se han diseñado tradicionalmente siguiendo criterios técnicos, siendo la participación de los personas usuarias, reales o potenciales, casi inexistente.

Plan de Acción "Madrid, ciudad amigable con las personas mayores"

Madrid, Ciudad Amigable con las Personas Mayores, es un proyecto de largo recorrido que necesita de la colaboración y el concurso de todos para cumplir sus objetivos.

Se basa en la premisa de que una ciudad amigable es aquella que facilita que sus ciudadanos envejezcan de forma activa proyectando sus estructuras y servicios para que todas las personas, independientemente de sus edades, habilidades y capacidades, disfruten de buena salud y vivan con seguridad participando activamente en todos los ámbitos de la vida social.

Madrid comenzó su andadura con la solicitud de adhesión a la Red Mundial de Ciudades Amigables en 2013 y se formalizó en 2014. Tras los trabajos previos de diagnóstico de la ciudad se aprobó el primer plan de acción para el periodo 2017-2019.

Tras finalizar este primer Plan de ciudad y evaluados sus progresos, el Pleno del Ayuntamiento de Madrid acordó en febrero de 2020, dar continuidad al proyecto de la mano de este nuevo "Plan Madrid Amigable con las Personas Mayores 2021-2023", iniciándose la elaboración del mismo a finales de 2020 y siendo aprobado por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid en su sesión del 10 de junio de 2021 y presentado el 20 de julio de 2021 por la Vicealcaldesa y Delegado de nuestra Área ante la corporación municipal.

Plan que está plenamente integrado en la estrategia municipal y refleja nuestro compromiso para lograr una ciudad abierta e inclusiva que favorezca el desarrollo personal en plenitud de derechos a cualquier edad.

Tiene su punto de partida en el Acuerdo de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid 2019- 2023. Asimismo, se hace eco de los Acuerdos de la Villa, aprobados por unanimidad el 7 de julio de 2020, que contempla lo dispuesto en las Directrices de Transversalidad del Plan Estratégico para la Igualdad de Género, y es coherente con otros planes municipales de alcance más específico como Madrid 360, el Plan Sures, los Planes Integrales de Barrios y varios planes estratégicos de subvenciones.

Con este nuevo plan, Madrid entra en la cuarta fase prevista por la OMS, la de mejora continua, que implica la renovación del compromiso de la ciudad y la integración de la perspectiva de las personas mayores en la planificación municipal. De igual forma, permite incorporar nuevos enfoques en el diseño de las políticas urbanas de amigabilidad, de la mano de la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, o el nuevo concepto de envejecimiento saludable impulsado por la OMS que se ha materializado con la Década del Envejecimiento Saludable 2021-2030.

Son muchas las áreas de mejora detectadas en la evaluación del primer Plan de Acción y que han sido tenidas en cuenta en el nuevo Plan. La participación y la lucha contra los estereotipos

se configuran como elementos básicos junto con la promoción de entornos accesibles y amigables, y servicios de calidad.

En el Plan 2021-2023 no olvidamos que, a pesar de que la población mayor de Madrid se muestra satisfecha de vivir en esta ciudad (8,22 puntos sobre 10) y le otorga un buen nivel de amigabilidad (7,65) estamos ante el enorme desafío de planificar y gestionar el espacio urbano, tanto en su dimensión física como social, al ritmo que demandan los cambios sociodemográficos y la enorme heterogeneidad de las personas mayores.

Las acciones y actuaciones contempladas en este nuevo Plan toman como punto referencia las ocho áreas del entorno urbano y social que la 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 urbano amigable: una ciudad que se adapta a todas las personas.

Alrededor de estos tres ejes, se articulan las acciones de todas las áreas municipales. Concretamente están proyectadas 109 acciones y 239 actuaciones, procedentes de más de 40 direcciones generales o gerencias y una dotación presupuestaria de 906.924.380,99 euros, configurando un auténtico plan de ciudad elaborado gracias al entusiasmo de personal municipal que ha trabajado en su preparación junto con la participación del Consejo Sectorial de Personas Mayores.

Para su seguimiento desde la Dirección General de Mayores se convoca a la Comisión Técnica Extendida, órgano clave para garantizar la transversalidad y operatividad del plan, integrado por personas que representan a las direcciones generales de todas las Áreas de Gobierno implicadas y también representantes del Consejo Sectorial de Personas Mayores. Se celebró una reunión en el mes de octubre donde se presentó el seguimiento del primer semestre de 2021 del Plan, y también se expusieron dos experiencias que pusieron en evidencia la necesaria colaboración entre direcciones generales para poder llevar a cabo determinados proyectos, la urgencia de mejorar la accesibilidad y simplificar los trámites para la solicitud de los servicios ofertados a la ciudadanía y de la creación de la Comisión Interáreas y su próxima reunión.

El 29 de septiembre se firma Decreto del Alcalde por el que se crea la Comisión Interáreas del II Plan de Acción “Madrid Ciudad Amigable con las Personas Mayores 2021-2023" y se regula su composición y funcionamiento. La Comisión Interáreas la forman representantes de cada una de las áreas de gobierno del Ayuntamiento y de la Coordinación General de la Alcaldía y tiene por objeto ser un órgano colegiado de asesoramiento, seguimiento, coordinación y control de la política local sobre personas mayores en el marco del II Plan de Acción, reuniéndose por primera vez el día 3 de noviembre de 2021.

En la siguiente tabla se muestran los datos obtenidos en el seguimiento del primer semestre de 2021.

ACTUACIONES /ÁMBITO ESTRATÉGICO	PRIMER SEMESTRE 2021			
	AE I: 82	AE II: 96	AE III: 39	TOTAL: 217

Iniciadas	52 (63.4%)	73 (76%)	33 (84.6%)	158 (72.8%)
No iniciadas aún	30 (36.6%)	23 (24%)	6 (15.4%)	59 (27.2%)

Resaltar que de las actuaciones que no se habían iniciado a 30 de junio, muchas de ellas tienen previsto efectuarse en el segundo semestre de 2021, constando así en el Plan y otras no se han podido realizar por estar muy relacionadas con los Centros de Mayores, que han permanecido cerrados en ese periodo o con actividades grupales.

Consejo Sectorial de Personas Mayores de la Ciudad de Madrid

Su finalidad es canalizar la participación de las personas mayores, a través de las asociaciones más representativas en la Ciudad de Madrid.

Se estructura en: Pleno, Comisión Permanente y grupos de trabajo.

El Pleno del Consejo Sectorial de Personas Mayores de la Ciudad de Madrid está integrado por la Presidencia, Vicepresidencia y Vocales (hasta un máximo de treinta, distribuidos en cinco grupos). La Secretaría es ejercida por un funcionario/a municipal.

A la Comisión Permanente le corresponde ejecutar los acuerdos del Pleno y coordinar todas las actividades del Consejo.

El 24 de junio de 2020 se lleva a cabo La Constitución del Plenario del Consejo Sectorial de Personas Mayores de la Ciudad de Madrid donde se presentan las candidaturas a la Vicepresidencia y a la Comisión Permanente. Siendo elegido como vocal para ocupar la Vicepresidencia, don Juan Manuel Martínez Gómez, titular de CEOMA (Confederación Española de Organizaciones de Mayores). Así como los miembros de la Comisión Permanente, un representante del Ayuntamiento de Madrid (AG Obras y Equipamientos. Oficina de Accesibilidad); dos representantes de Organizaciones de mayores (FRAVM (Federación Regional de Asociaciones Vecinales de Madrid) y Unión de Jubilados y Pensionistas de Madrid de UGT (UJP-UGT Madrid); un representante de Órganos de participación (Consejos), Consejo de las Mujeres de Madrid.

Durante el año 2021 se han celebrado cuatro sesiones plenarias (11 de mayo, 2 de julio, 22 de septiembre y 4 de noviembre) y cuatro reuniones de la Comisión Permanente (19 de abril, 10 de junio, 9 de septiembre y 19 de noviembre).

También se han configurado los grupos de trabajo solicitados por los miembros del Consejo sectorial en los Plenos y se han realizado reuniones telemáticas de estos grupos: revisión del Reglamento del Consejo Sectorial, Servicios de Proximidad y Alternativas Habitacionales, Seguridad Vial, Ciudades Amigables (2 grupos), Soledad no Deseada y Centros Municipales de Mayores.

Opinión y calidad

El servicio de control de calidad de los programas y servicios para mayores incluye, además de la valoración de estándares o las encuestas, una parte importante de evaluación cualitativa, grupos de mejora, comparativas de servicios y sesiones informativas para técnicos municipales.

Para los estudios sobre calidad de los servicios prestados hemos contado con la empresa MERKASTAR, 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 115.223,00 euros anuales, habiéndose ejecutado en el 99,97%.

Durante 2021 se ha realizado control de las prestaciones incluidas en la cartera de servicios del Ayuntamiento de Madrid, realizándose análisis de calidad, con visitas a las entidades prestadoras del servicio y encuestas de satisfacción a las personas usuarias y cuidadoras.

Destacar, así mismo, los grupos de discusión con personas usuarias del servicio de Teleasistencia Domiciliaria y personas mayores del Consejo Sectorial; grupos de discusión sobre el maltrato, tanto con personas mayores como con personas cuidadoras de personas mayores; así como el grupo de mejora realizado con profesionales de los distintos departamentos de la

Dirección General de Mayores sobre el servicio de Teleasistencia Domiciliaria (departamentos de SAD, CD Y Residenciales, Dependencia y Programación, Evaluación y Desarrollo).

Hemos realizado un total de 164,5 visitas a entidades, 6.577 encuestas telefónicas, 4 grupos de discusión y 1 grupos de mejora. Se ha realizado también 1 estudio comparativo con otras ciudades españolas del servicio de Teleasistencia Domiciliaria.

Las actuaciones realizadas dentro del control de calidad y en los diferentes servicios, se aprecian en la tabla siguiente:

Actuaciones realizadas dentro del Programa de Calidad

Actuaciones	Encuestas satisfacción	Verificación entidades. Visitas	Grupos de discusión	Grupos de Mejora	Estudios comparativos
Centros de Día Apartamentos y Residencias	1.200	95			
Centros de Mayores	1.200				
SAD	1.200	20			
TAD	1.205	42,5	2	1	1
Comidas a Domicilio	829	4,5			
Lavandería Domiciliaria	119	2,5			
Ejercicio al Aire Libre	809				
Programa Maltrato mayores			2		
Totales	6.577	164,5	4	1	1

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 (en adelante SAD), Teleasistencia Domiciliaria (en adelante TAD), Centro de Día (en adelante CD) y Centro Municipal de Mayores (en adelante CMM).

La certificación de nuestras cuatro Cartas de Servicios (Carta de Servicios de Teleasistencia 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.

Además, anualmente los datos son registrados en el Portal de Datos Abiertos, apartado Calidad y Evaluación dependiente de la Dirección General de Transparencia del Ayuntamiento de Madrid. Asimismo, se procede a la elaboración del informe anual correspondiente, que recoge

el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad adquiridos, las modificaciones en el texto de la Carta y en los compromisos e indicadores que se establezcan y las áreas de mejora. A partir de este documento, se elaborará el nuevo texto de la Carta.

El Departamento de Programación, Evaluación y Desarrollo como parte del Grupo de Redacción y Gestión (GRG) realiza anualmente, con la colaboración del Departamento de Servicios de Ayuda a Domicilio y del de Centros de Día y Residenciales, de la Dirección General de Mayores, 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.

Otra de las acciones del programa de calidad es la actualización anual del Catálogo de Buenas Prácticas de Madrid, que se realizan desde nuestra dirección general; entre otras, la descrita a continuación.

La opinión de las personas mayores también cuenta

Nuestra buena práctica es haber incorporado en los procesos de control de calidad, la participación activa, tanto de las personas usuarias de los servicios, como la de sus cuidadores/as y familiares. Su participación, como titulares de derechos y también de responsabilidades, resulta imprescindible y es, en sí misma, un derecho.

La opinión de las personas mayores y su experiencia directa como persona usuaria aportan un caudal de información muy interesante. Su valoración ha de servirnos para reflexionar sobre nuestras actuaciones, a la vez que impulsa su propia reflexión, de manera que pueden convertirse en detractores o auténticos embajadores al difundir lo que consideran recomendable.

Desde el año 2009, se muestran los resultados de satisfacción con la valoración global y recomendación de los servicios que apoyan la permanencia de la persona mayor en el domicilio y de promoción al envejecimiento activo. Un alto grado de satisfacción y recomendación hacen de nuestras personas usuarias verdaderos aliados en la difusión de los mismos.

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**												
	2009	**2010**	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**
TAD	9,5	9,7	9,6	8,25		8,95	8,7	9,4	9,37	9,25	9,6	9.45	9.35
CD Municipales	8,6		8,8	7,61	8,0		9,04	8,7	8,81	8,58	8,8		8.84
CD Privados		8,5		7,57									
SAD	8,7		8,6	8,29	7,47		8,2	8,07	8,44	8,31	8,5	8.27	8.45
Servicio	**Grado de recomendación**												
	2009	**2010**	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**
TAD	97%	99,8 %	99%	99,3 %		96,2 %	96,8 %	99,1 %	97,5 %	97,4 %	96%	97.8 %	96.9 %
CD Municipales	96%		94%	96,8 %	97,7 %		97,2 %	97,7 %	96,4 %	97,5 %	96,2 %		97.8 %

CD Privados		95,2 %		97,8 %									
SAD	99%		97%	97,4 %	97,2 %		95,5 %	96,4 %	95,3 %	93,1 %	93,9 %	96.6 %	96.8 %

Es importante saber los beneficios obtenidos por las personas usuarias. Podemos señalar como dos pilares básicos: seguridad y compañía.

Seguridad y compañía

Beneficios obtenidos	**Seguridad**										
	2010	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**
TAD	9,6	9,3	8,21		8,66	8,20		8,86			9.14
CD Municipales		9	7,27	7,85		8,94	8,62	7,86			8.16
CD Privados		9,1									
SAD		8,5	7,91	6,98		7,90	7,97	8,10	8	7.79	8.34
Beneficios obtenidos	**Compañía**										
	2010	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**
TAD	9,1	8,7	8		7,59	6,79		8,53			8.54
CD Municipales		9,1	7,29	7,92		8,97	8,70		8,3		8.40
CD Privados		8,8									
SAD		6,4	7,76	6,85		7,65	7,56	7,76	7,8	7.66	8.28

Durante 2009-2021 se han realizado 59.558 encuestas a personas usuarias mayores y sus familias, que han aportado 17.724 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.

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.

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 Lineal	Hortaleza	Villaverde	Villa Vallecas	Vicalvaro	S. Blas	Barajas	TOTAL
Nº de centros																						
Servicios de los que Disponen																						
- Podología	4	1	3	0	3	3	1	1	2	2	2	7	1	3	5	4	7	2	2	5	1	59
- Peluquería	3	2	2	0	3	2	2	5	4	4	5	7	7	3	8	6	2	2	2	4	1	74
- Comedor	4	2	2	1	2	3	1	5	4	3	5	7	5	3	7	1	8	2	2	2	1	70
- Cafetería	4	1	2	0	3	3	2	6	4	4	5	7	7	3	7	7	8	2	2	3	2	82
- Gimnasio	3	2	2	1	2	2	1	5	3	4	5	7	4	3	2	5	8	2	2	3	2	68
- Salón actos	1	0	0	1	1	1	0	0	1	2	4	0	0	2	1	3	2	0	2	1	0	22
- Biblioteca	4	1	1	1	2	2	2	4	4	2	5	6	6	3	4	2	6	0	2	4	2	63
- Aula de Informática	4	2	4	2	3	3	2	6	5	4	5	7	7	3	6	6	8	2	4	5	3	91

Nota:
Según la Orden 787/2021, de 18 de junio, de la Consejería de Sanidad, por la que se modifica la Orden 572/2021, de 7 de mayo, por la que se establecen medidas preventivas para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 una vez finalizada la prórroga del estado de alarma declarado por el Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre, se pudo restablecer la apertura de los CMM, cumpliendo con los protocolos y la normativa, en cuanto a medidas de seguridad frente a COVID-19, vigente en cada momento. Los CMM fueron retomando su actividad poco a poco a lo largo del año 2021

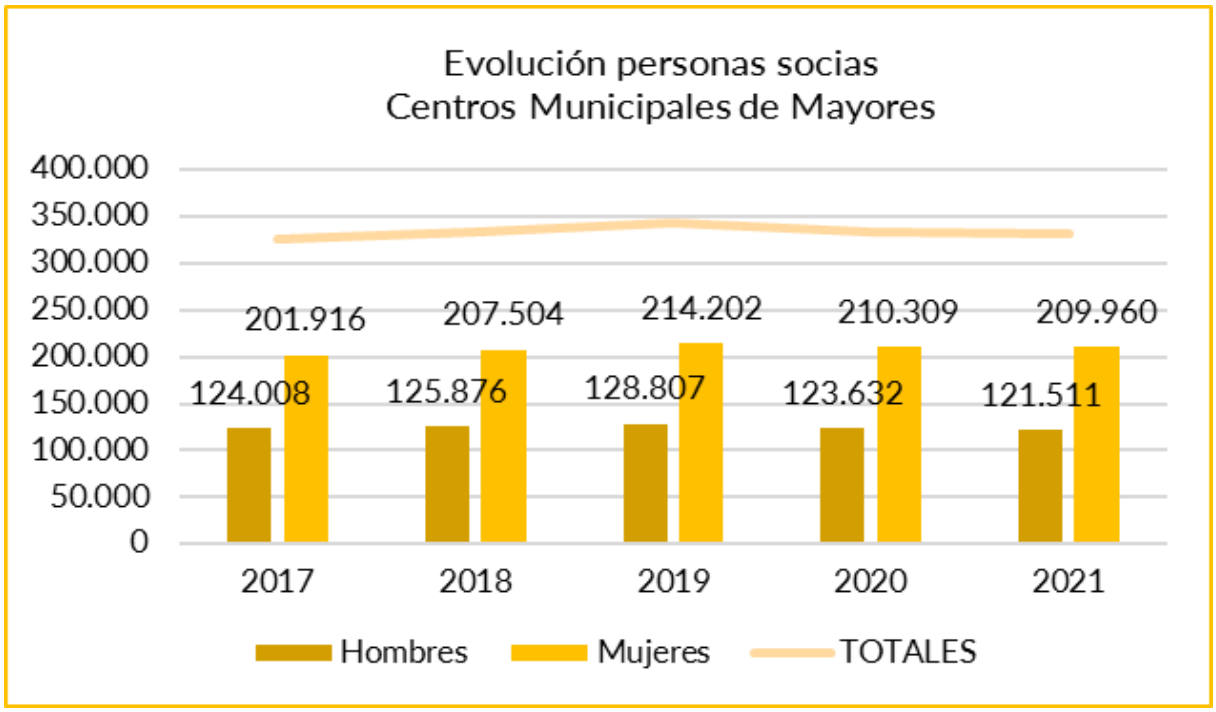
Tarjeta madridmayor.es

La tarjeta madridmayor tiene como finalidad:

- Acreditar a la persona titular como socia de su CMM de referencia.
- 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.

Total de personas socias 2021, titulares de la tarjeta madridmayor.es	331.471

Se produce un detrimento de **2.470 nuevas personas socias**, respecto al año 2020, justificado por el cierre de los centros, que fueron retomando su actividad a lo largo del año y debido a las consecuencias de la pandemia.



Personas socias titulares de la tarjeta por distrito y CMM:

Distrito Centro Municipal de Mayores	Hombres	Mujeres	Totales
CENTRO	2.679	5.319	7.998
ARGANZUELA	5.798	10.110	15.908
RETIRO	5.460	10.305	15.765
SALAMANCA	3.328	7.665	10.993
CHAMARTIN	3.916	7.988	11.904
TETUAN	4.506	8.607	13.113
CHAMBERI	3.387	7.731	11.118
FUENCARRAL-EL PARDO	10.879	17.514	28.393
MONCLOA-ARAVACA	4.316	8.039	12.355
LATINA	9.169	14.581	23.750
CARABANCHEL	8.822	14.547	23.369
USERA	4.802	8.589	13.391
PUENTE DE VALLECAS	10.066	16.327	26.393
MORATALAZ	5.763	9.832	15.595
CIUDAD LINEAL	10.142	17.708	27.850
HORTALEZA	7.235	11.612	18.847
VILLAVERDE	6.504	10.278	16.782

VILLA DE VALLECAS	3.869	5.764	9.633
VICALVARO	3.196	4.681	7.877
SAN BLAS	5.593	9.624	15.217
BARAJAS	2.081	3.139	5.220
TOTALES	**121.511**	**209.960**	**331.471**

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 2021 se ha firmado uno nuevo, contando con un total de **3.776 acuerdos.**

Espacios-Aulas Informáticas

En la actualidad hay un total de 91 aulas informáticas ubicadas en 87 CMM.

Total Aulas en CMM con Mantenimiento y equipos del IAM	91

TaxiLuz

Este evento se organizó entre la cadena hotelera Four Seasons y la entidad Mohari, con la colaboración voluntaria de **161** taxistas. El objetivo fue que las personas mayores pudieran ver la iluminación navideña con el apoyo de taxis, haciendo un recorrido por las principales calles con iluminación navideña. El Ayuntamiento de Madrid facilitó, en coordinación con los distritos las personas mayores que participaron en dicho evento.

El evento tuvo lugar el **13 de diciembre** con la siguiente participación:

Nº Distritos	20
Nº Personas usuarias de los CMM	416
Nº Taxis	161

Podología en centros municipales de mayores

El día 1 de febrero de 2021, entró en vigor el contrato denominado "Atención podológica integral a personas mayores socias de los CMM, con mantenimiento, reparación y sustitución de elementos que lo requieran en los gabinetes de podología en los CMM, a adjudicar por procedimiento abierto. (4 Lotes)."

Este contrato ha supuesto un cambio importante en la gestión de los gabinetes de podología de los CMM, organizando el servicio a través de empresas adjudicatarias que se encargan de:

- 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.

ATENCIONES PRESTADAS	25.255
PRECIO DEL SERVICIO	9,03 €

En el año 2021 se ha prestado el servicio de Podología en **20 Distritos** y en **59 CMM**

Colaboración con el Área de Seguridad y Emergencias. Instituto Municipal de Consumo. Proyecto piloto "Banca Digital"

El proyecto tiene como objetivo principal mejorar la información de las personas mayores sobre el uso de la banca on-line, de manera que las personas asistentes adquieran nociones básicas sobre las aplicaciones y la navegación para realizar las gestiones bancarias más comunes por vía digital.

Distrito	Centro	Nº de participantes
SAN BLAS	Canillejas	70
USERA	Orcasur	20
CENTRO	Dos Amigos	8
MONCLOA	Infante don Juan	13
RETIRO	Barrio la Estrella	6
CIUDAD LINEAL	Príncipe de Asturias	10

Convenios de colaboración en relación a nuevas tecnologías

Taller para el manejo de móviles "SECOT"

SECOT y Fundación Vodafone España han colaborado un año más en la impartición de talleres sobre el uso de los *smartphones* y aplicaciones dirigidas a personas mayores, con una nueva edición del programa "Aprende a usar tu móvil".

Datos SECOT por CMM

Distrito	Centro	Nº de talleres	Nº de participantes
ARGANZUELA	Casa del Reloj	1	6
CENTRO	Antón Martín	1	8
	San Francisco	1	11
TETUÁN	La Remonta	1	9
	Pamplona	1	10

Talleres para la formación en TIC para mayores "EMANCIPATICS"

El objetivo principal de los talleres es que los/as alumnos/as adquieran la compresión y manejo del dispositivo, así como de gestión de la información en redes sociales y mensajería.

Datos EMANCIPATIC por CMM

Distrito	Centro	Nº de talleres	Nº de participantes
VILLA VALLECAS	Villa de Vallecas	1	7
VILLAVERDE	Villalonso	1	4
SAN BLAS	Castillo de Uclés	1	13
	Antonio Machado	1	9

BARAJAS	Teresa de Calcuta	1	9
	Acuario	1	9

XXX 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 XXX Concurso de Belenes de CMM en el Ayuntamiento de Madrid. Resultaron ganadores:

- Primer premio CMM Islas Filipinas (Distrito de Ciudad Lineal).
- Segundo premio CMMs del Distrito de Hortaleza (Distrito Hortaleza).
- Tercer premio: CMM Villa de Vallecas (Distrito de Villa de Vallecas).
- Menciones especiales: CMM El Almendro (Vicálvaro), CMM Ginzo de Limia (Fuencarral-El Pardo) y CMM Luca de Tena (Arganzuela).

DATOS DICIEMBRE 2021	
Distritos participantes	10
Centros Municipales de Mayores/ Belenes	21
Belenes seleccionados por las Juntas Municipales de Distrito	10
CMM ganadores del Concurso	3
Menciones especiales	3

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).

Programa de ejercicio físico al aire libre "moverse es cuidarse"

Nombre recurso/programa/actuación	Programa de ejercicio físico al aire libre para personas mayores "moverse es cuidarse"
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 en 2021 (total)	2101 participantes	**Definición de personas usu**arias	Personas que acuden a los grupos de ejercicio al aire libre
Número de personas usuarias en 2021 (personas únicas)	2101 participantes Hombres 264 (13%) Mujeres 1.837 (87%)		
Tasa de cobertura	La tasa de cobertura es del 100% de la demanda. Actualmente no existe lista de espera.		
Plazas ofertadas en 2021	El número de plazas no está tasado, depende de la demanda y configuración de los grupos (asistencias: mínimas 15.000, máximas 60.000)		
Presupuesto en 2021	38.542,00 euros	81,10% ejecutado	El inicio del contrato se retrasó sobre lo previsto
Recurso web	madrid.es/mayores–Ejercicio al aire libre	Facebook Madridmayores	
Principales indicadores de procesos (1 ó 2)	Grupos 49 Sesiones 1.401 Asistencias 50.439		
Principales indicadores de resultados (1 ó 2)	Satisfacción global 7,95 sobre 10* Mejora en las relaciones sociales 8,38 sobre 10*		

*datos procedentes de la encuesta realizada por la entidad prestadora del servicio

El programa va dirigido a una 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, promover la sociabilización y el fomento de las relaciones personales.
el 1 de febrero de 2021 se inició el nuevo contrato con vigencia hasta el 31 de enero de 2023. Siendo la entidad adjudicataria PEBETERO SERVICIOS Y FORMACIÓN S.L.

Este año se han realizado 49 grupos de ejercicio al aire libre en 20 distritos.

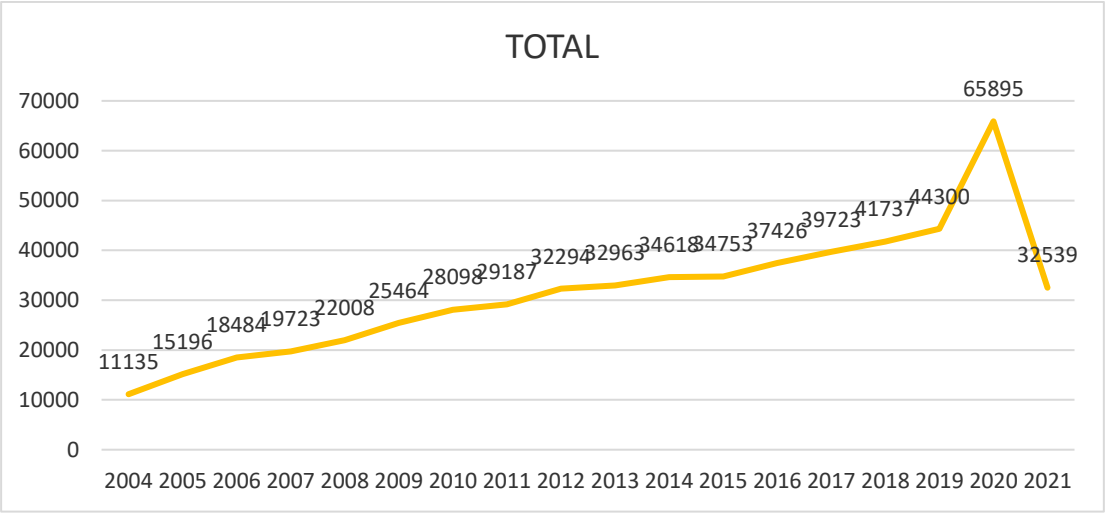
Las actividades han sido dirigidas por monitores/as con la titulación de Grado en Ciencias de la Actividad Física y el Deporte, contratados a través de la empresa adjudicataria Pebetero, S.L.

En 2021 estaban programados 20 encuentros intergeneracionales con mayores y escolares, distribuidos en los distritos de la capital y un encuentro de ejercicio al aire libre en el **Parque del Buen Retiro**, en el que se invita a participar a todas las personas mayores participantes en el programa de los distintos distritos de Madrid, que finalmente no han podido celebrarse como consecuencia de la pandemia.

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 2021 se cuenta en los centros municipales de mayores con un total de 32539 plazas en diferentes modalidades de actividad física, el número de plazas ha bajado considerablemente, con respecto al año 2020, ya que, a consecuencia de la pandemia y el cierre de los CMM, algunos distritos convirtieron algunas actividades físicas a modalidad online ese año, mientras que en 2021, la apertura de los centros no ha conseguido recuperar las plazas existentes con anterioridad debido a la limitación de aforos.

Evolución de las plazas de actividad física



Las plazas ofertadas para personas mayores en las instalaciones deportivas municipales son 14.008 entre plazas de actividad física y actividad acuática (datos cedidos por la Dirección General de Deportes). Si esta cifra la sumamos a la cifra anterior de los centros municipales de mayores, nos da una cifra global de 46547 plazas municipales para mayores y una ratio de 7.0 plazas por cada cien personas mayores en nuestro municipio.

Servicio de 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 fisioterapeuta.

Datos del Servicio

Indicadores 2021	Datos	%
Coste total del servicio	72.886,74 euros	100,00%
Financiación Ayuntamiento de Madrid	31.549,03 euros	43,29%
Aportación personas usuarias	41.337,71 euros	56,71%
Nº de centros donde se desarrolla	24	
Nº de distritos	13	
Personas usuarias atendidas	1.253	
Nº de altas	80	
Nº de bajas	68	

Nota: **Según la Orden 787/2021, de 18 de junio**, de la Consejería de Sanidad, por la que se modifica la Orden 572/2021, de 7 de mayo, por la que se establecen medidas preventivas para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 una vez finalizada la prórroga del estado de alarma declarado por el Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre, se pudo restablecer la apertura de los CMM y retomar sus actividades, siempre que se cumplieran con los protocolos y la normativa vigente en cada momento, en cuanto a aforos, distancia de seguridad, ventilación de espacios etc. en materia de seguridad frente a la COVID. En el mes de septiembre, se restableció el servicio en aquellos centros donde se podían cumplir dichas medidas.

Vivienda y convivencia

Aunque de escasa repercusión numérica, existen alternativas habitacionales que merece la pena señalar.

Apartamentos Municipales para Mayores

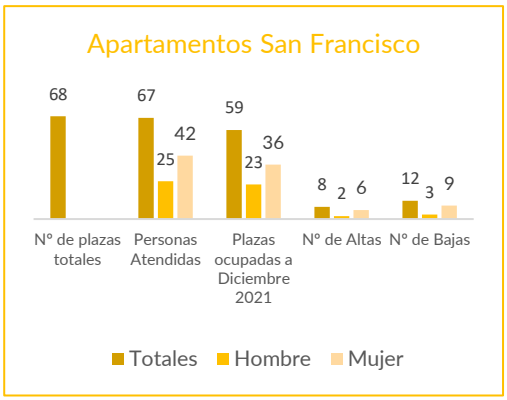
Los apartamentos para personas mayores son un equipamiento de servicios sociales de carácter residencial destinado a personas válidas, que carecen de vivienda y de los recursos necesarios tanto económicos como familiares y sociales para acceder a ella.

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.

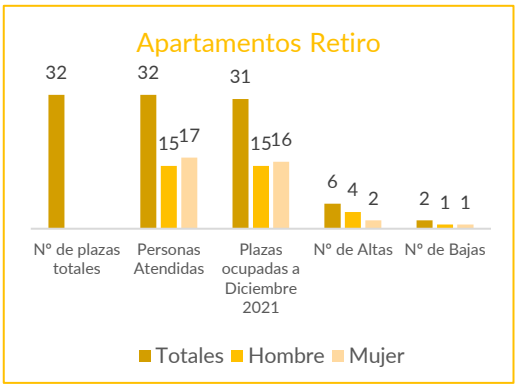
Datos de ocupación de los Apartamentos San Francisco

Apartamentos San Francisco	Totales	Hombre	Mujer
Nº de plazas totales	68		
Personas Atendidas	67	25	42
Plazas ocupadas a Diciembre 2021	59	23	36
Nº de Altas	8	2	6
Nº de Bajas	12	3	9



Datos de ocupación de los Apartamentos Retiro

Apartamentos Retiro	Totales	Hombre	Mujer
Nº de plazas totales	32		
Personas Atendidas	32	15	17
Plazas ocupadas a Diciembre 2021	31	15	16
Nº de Altas	6	4	2
Nº de Bajas	2	1	1



Programa de convivencia intergeneracional "CONVIVE"

Es un programa de solidaridad intergeneracional 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.

Su carácter marcadamente social fomenta la solidaridad entre las dos generaciones, así como la comunicación y el intercambio de experiencias; proporciona ayuda para atenuar el problema de soledad de las personas mayores; y facilita alternativas de alojamiento a los jóvenes universitarios (algo de especial utilidad para los que acceden desde fuera de Madrid), promoviendo y facilitando relaciones de ayuda mutua entre generaciones.

Este programa se gestiona en virtud de los convenios de colaboración firmados con la entidad Solidarios para el Desarrollo y con siete universidades madrileñas: Complutense, Autónoma, Politécnica, Rey Juan Carlos, Carlos III, de Alcalá y Pontificia Comillas. Las universidades dan publicidad al programa e informan a los estudiantes. La ONG Solidarios para el Desarrollo gestiona el programa, y establece y sigue las convivencias. Desde los departamentos de servicios sociales se trata de difundir el programa e identificar potenciales de las personas beneficiarias.
La actual situación derivada de la pandemia ha afectado al desarrollo del programa durante el año 2021, especialmente, los temores al contagio han derivado en una reducción de las solicitudes de personas mayores, con lo cual se comenzó el año con la mitad de las convivencias respecto a años anteriores en los que no había pandemia.

En 2021 se han alcanzado 65 convivencias. No se ha podido alcanzar el objetivo planteado de las 95 convivencias por no contar con suficientes personas mayores solicitantes que cumplan con el perfil necesario. A todas las personas mayores que se han interesado y cumplían los requisitos se les ha incluido en el programa y han iniciado una convivencia

Durante este año 2021 se ha reforzado el **seguimiento de las convivencias**. Al habitual seguimiento telefónico mensual y la visita al domicilio anual se ha añadido una visita a domicilio suplementaria, para fortalecer la relación y cercanía de los convivientes.

Se han reforzado las actividades de formación para los estudiantes, mediante una acción sobre reducción de la brecha digital de las personas mayores, con el fin de que los estudiantes adquieran las competencias digitales necesarias, y poder apoyar a la persona mayor en el uso de herramientas de información y comunicación online (TICs).

También se han realizado dos acciones formativas específicas que han contemplado la temática de estrategias de comunicación y resolución de problemas, de una duración de dos horas.

El día 17 de diciembre, se realizó un taller online de poesía, dirigido para las personas mayores dirigido por la poeta Katy Parra y titulado "Mi vida es un poema".

Con la finalidad de intercambiar experiencias entre las parejas participantes en el programa, una vez al año para despedir el curso se les invita a participar en un encuentro. Este año se ha realizado en Caixaforum, el día 11 de diciembre. Consistió en un desayuno con los mayores y estudiantes del programa y visita a la exposición en CaixaForum.

El grado de satisfacción, según datos aportados por la entidad, con las personas beneficiarias obtenidos por la participación en el programa es alto, con una valoración media de 9,2/10 por parte de las personas mayores y de 8,9/10 por parte de los estudiantes. Las personas mayores y los estudiantes han resaltado fundamentalmente el valor de la compañía que aporta el programa y la tranquilidad de contar con alguien por la noche.

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 centros municipales de mayores (CMM) y otros programas grupales tienen un claro carácter preventivo. Los CMM tienen un carácter socializador y favorecen las relaciones, pero otros servicios también proporcionan compañía. Pero los servicios de apoyo domiciliario son claves fundamentales de apoyo, sobre todo si hay algún tipo de riesgo. Es el caso de la Teleasistencia, un claro exponente de apoyo a quienes viven solos.

Hay otros grupos de posible riesgo, recibidos a través de la Mesa de Vulnerabilidad procedentes de los diferentes servicios, que tras valorar y si no se detecta otro tipo de necesidad o, aun existiendo, se encuentra cubierta por los servicios sociales de los distritos, se someten a screening para identificar soledad no deseada mediante una entrevista telefónica para conocer la presencia de factores de riesgo y factores protectores, valorar el equilibrio entre ambos, su interacción y reversibilidad o no del riesgo. Otro grupo sometido a screening, son aquellos recibidos a través de emergencias (apertura puerta bomberos), en los que no se detecta ninguna necesidad sociosanitaria no cubierta.

En el cribado realizado durante 2021, se ha contactado con 209 personas mayores de las que no se detectó ningún riesgo en 158 y algún tipo de soledad en 51. De estas personas mayores valoradas, han aceptado derivación a voluntariado para acompañamiento 16, derivación a programa específico de “Acompañamiento a la integración social de personas mayores que se sienten solas” 5 y una persona se ha remitido a seguimiento especial desde Teleasistencia. El resto 29 personas mayores, se realiza seguimiento al no aceptar otro recurso

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.

La página web es una fuente importante de información.

¿Qué es la soledad?

Servicios municipales fuera del domicilio

Servicios municipales dentro del domicilio

Voluntariado

Buenas prácticas

Programa de acompañamiento a la integración social de personas mayores que se sienten solas.

Nombre recurso/programa/actuación	Programa de acompañamiento a la integración social de personas mayores que se sienten solas (intervención individual en domicilio)		
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 en 2021 (total)	1.017 personas valoradas	**Definición de personas usuarias**	Personas que se les realiza valoración individual en el domicilio
Número de personas usuarias en 2021 (personas únicas)	1.017 personas a las que se valora: 681mujeres (67%) 336 hombres (33%)		
Tasa de cobertura	26% sobre 3.924 usuarios detectados.		
Plazas ofertadas en 2021	Se atiende toda la demanda.		
Presupuesto en 2021(para valoración individual y grupal)	269.559 euros	ejecutado 184.674,6 68,51%	El contrato retrasó su inicio previsto
Recurso web	madrid.es/mayores soledad en las personas mayores	Facebook Madridmayores	@
Principales indicadores de procesos (1 ó 2)	Se han realizado 1.438 visitas		
Principales indicadores de resultados (1 ó 2)	Personas con sentimiento de soledad detectadas 568 (58%) Aceptación de voluntario 343 (34%) Personas en situación de riesgo detectadas un 53(5%)		

En junio de 2021 se inició el "Programa de acompañamiento a la integración social de personas mayores que se sienten solas", 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, estos impartidos en los meses de octubre y noviembre

El objetivo del programa es la prevención, detección y atención de la soledad y aislamiento no deseado en personas mayores de 65 años o de menor edad en casos excepcionales,

Las intervenciones realizadas en el programa son:

Intervención individual:

Los usuarios, proceden de las altas de los servicios domiciliarios facilitados por el Departamento de SAD que son remitidos a la entidad desde Departamento de Programación Evaluación y Desarrollo para valoración

Se realiza contacto mediante llamada telefónica para concertar visita y posterior valoración de las características individuales y sus circunstancias, además de valoración de posible soledad emocional y relacional.

En los meses de junio a diciembre de 2021, se remiten a la entidad un total de 3.924 personas usuarias, de estos no ha sido posible el contacto con 696 (19%) y se ha contactado con 2.937 (81%), de los que se ha realizado intervención y valoración con 1017 usuarios, 681 mujeres y 336 hombres, realizando un total de 1.438 visitas a domicilio.

De las valoraciones realizadas, un 58% presentan sentimiento de soledad manifestada y un 42 % no lo presentan.

De la soledad manifestada a través de la escala DJGLS, se determina que un 55% presenta soledad mixta, 23% soledad relacional y 22% soledad emocional. A través de la escala LUBEEN (que mide el riesgo de aislamiento) un 56% presenta bajo riesgo de aislamiento y un 44% alto riesgo de aislamiento

Las personas usuarias valoradas donde se ha detectado otro tipo de riesgo han sido 52 (5%), estos remitidos a Mesa de Vulnerabilidad para valoración, intervención y seguimiento

Personas usuarias con sentimiento de soledad en la valoración, que han aceptado derivación a acompañamiento con voluntariado, 358 (35%).

Intervención Grupal:

Talleres Grupales que se imparten en octubre y noviembre, realizándose en dependencias Municipales como CSS, CMM y Bibliotecas Municipales.

Los talleres desarrollados en los dos meses han sido, “Envejecimiento Activo “y “Abordaje de la soledad", cada uno de ellos compuesto por 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 480 sesiones distribuidas en 32 centros de 16 distritos. El total de personas participantes en estas ha sido de 472, de estos 37 hombres y 435 mujeres, correspondientes 236 a participantes en las sesiones de “Envejecimiento activo “y 236 a participantes en las sesiones de “Abordaje de la soledad “, con un total de 2158 asistencias.

El porcentaje de satisfacción global de los usuarios en los talleres es de 8,9 sobre 10.

Pero no hemos de 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.

Nombre recurso/programa/actuación	Programa de acompañamiento a la integración social de personas mayorees que se sienten solas (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 en 2021 (total)	472 personas usuarias	**Definición de personas usuarias**	Personas que acuden a los diferentes tipos de talleres
Número de personas usuarias en 2021 (personas únicas)	472 personas usuarias mujeres son 435 (92%) y hombres 37 (8%)		
Tasa de cobertura	La tasa de cobertura es del 100% de la demanda. Actualmente no existe lista de espera.		
Plazas ofertadas en 2021	600 (limitadas por aforo máximo)		
Presupuesto en 2021 (para valoración individual y grupal)	269.559,00 euros	ejecutado 184.674,6 (68,51%)	
Recurso web	madrid.es/mayores soledad en las personas mayores	Facebook Madridmayores	
Principales indicadores de procesos (1 ó 2)	Sesiones 480 32 centros en 16 distritos Asistencias 2158 Participantes 472		
Principales indicadores de resultados (1 ó 2)	Satisfacción global de los usuarios es de 8,9 sobre 10*		

*dato aportado por la entidad

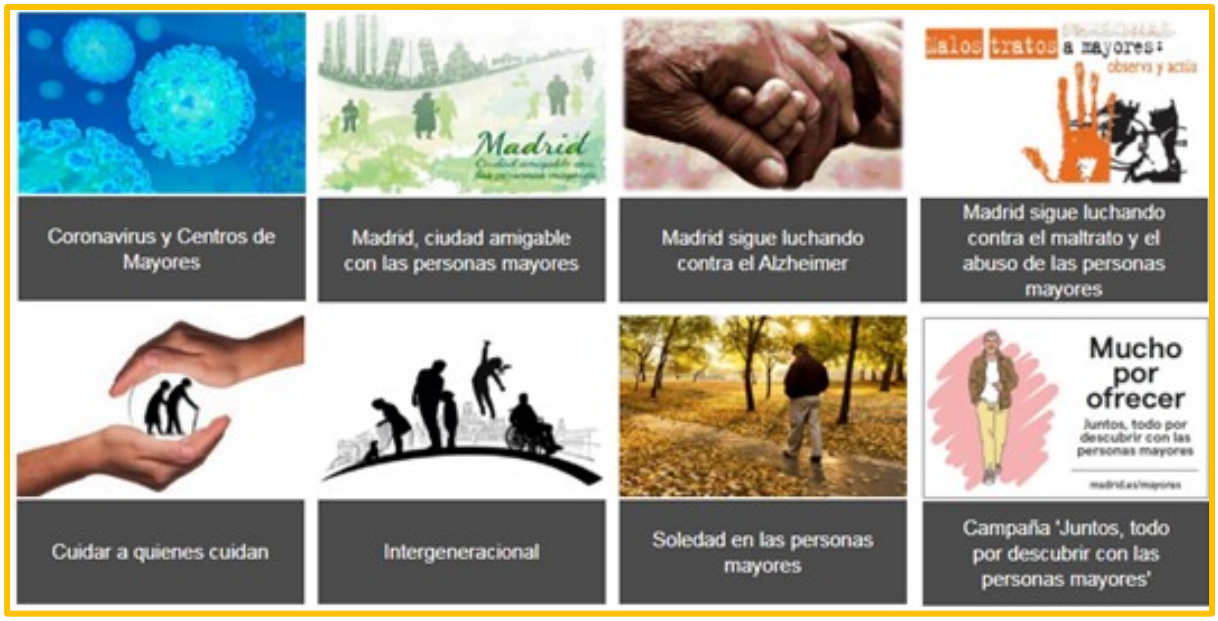
Sensibilización

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 nuestros mayores: actitudes, aptitudes, valores, estilos de vida generadores de salud, recursos que apoyan la permanencia de las personas mayores en su domicilio, y en

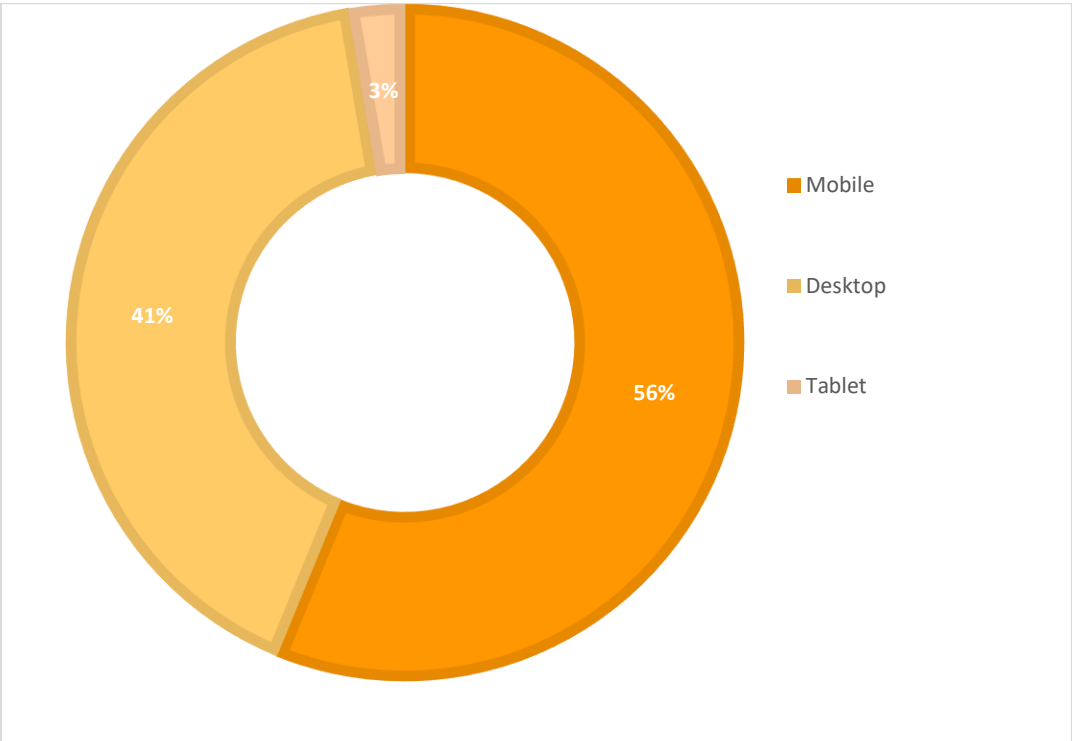
especial las situaciones de necesidad social, abandono y negligencia. Una de las herramientas es el portal 'Mayores' alojado en www.madrid.es.

Figura: Portal web MAYORES



El portal ha tenido en 2021 un total de 77.295 personas usuarias que han visitado 203.595 páginas (Fuente Dataestudio), destacando el uso del móvil.

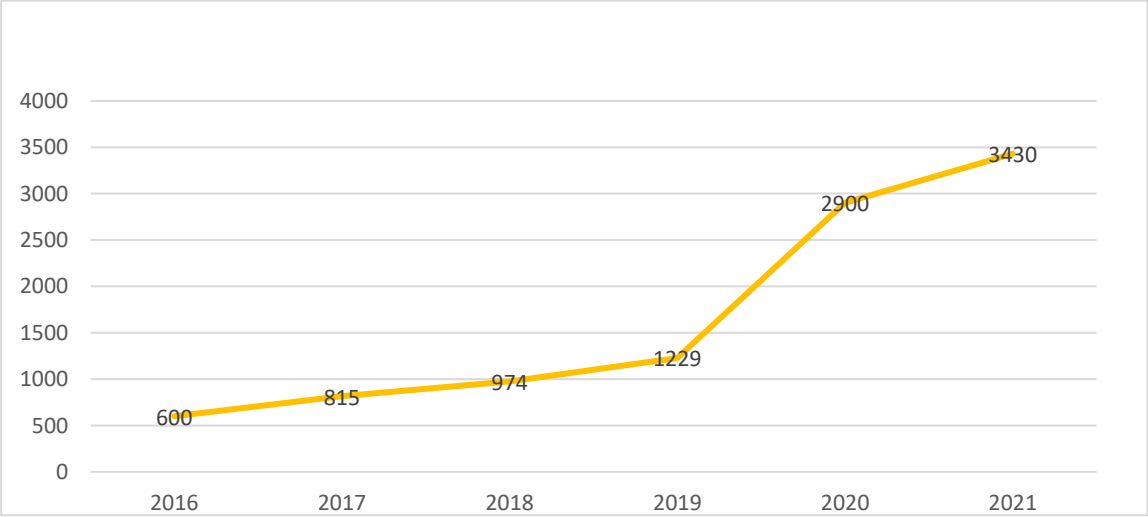
Dispositivos de conexión al Portal MAYORES



En cuanto a la red social Facebook *madridmayores'* en 2021 se alcanzó la cifra de 3.430 seguidores, incrementándose en 530 seguidores con respecto al año anterior.

Se ha continuado publicando información de diversa tipología de interés: ocio y cultura, igualdad, diversidad, prestaciones sociales, derechos, buen trato, edadismo, salud y calidad de vida, vulnerabilidad y soledad, cuidados, fomento del envejecimiento activo, experiencias intergeneracionales, etc.

Seguidores y publicaciones Facebook *madridmayores - Número de seguidores por año*



Este año se ha llevado a cabo la campaña de sensibilización "contra la *soledad no deseada en las*

personas mayores", Se ha realizado difusión en la red social mediante la publicación de diversos post, entrevistas e infografías y se han enviado actividades para paliar la soledad no deseada, para publicar en la web soledadnodeseada.es

Formación

Instituto de Formación y Estudios del Gobierno Local

Sesiones formativas	Nº ediciones	Total asistentes
RE-11-4470-P-21 Estrategias para combatir la soledad no querida y el aislamiento en las personas mayores	1	**12**
RE-11-4471-P-21 Abordaje de la violencia de género en mujeres mayores	1	**19**
RE-11-4468-P-21 Rompiendo barreras en la atención a las personas mayores LGTBI	1	**15**
RE-11-4469-P-21 Características de los programas y actividades intergeneracionales	1	**13**
Total	**4**	**59**

Jornadas Técnicas

Los días 26 y 27 de octubre se celebraron las Jornadas Técnicas "Las Personas Mayores y los Acuerdos de la Villa" en el Centro Cultural Eduardo Úrculo. En ellas se trató el tema de cómo ha influido la pandemia por la COVID 19 en las personas mayores y de los Acuerdos de la Villa consecuencia de esta. Además, se abordaron diferentes temáticas que afectan a las personas mayores.

Participaron en ellas unos de 400 profesionales.

Personas mayores que necesitan cuidados

La Dirección General de Mayores de la ciudad de Madrid 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 entorno, apoyar a las familias que las cuidan, y promover soluciones de ayuda y apoyo para cuando no puedan mantenerse en él.

También tratamos de detectar problemas emergentes y diseñamos estrategias para solventarlos, evaluarlos y realizar controles de calidad. Su visión es ser una organización de referencia, para las personas mayores y sus familiares, por la 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 Domiciliaria, 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, aislamiento 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, al envejecimiento activo ha sido desarrollado en el bloque temático que precede al que nos ocupa en estas páginas.

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.

Son múltiples los servicios disponibles, con altos estándares de calidad, sometidos a constante revisión tanto por sus gestores como por el servicio de control de calidad de la DGM (durante 2021 se ha realizado un total de 164,5 visitas a entidades, 6.577 encuestas telefónicas, 4 grupos de discusión y 1 grupo de mejora). Se ha realizado también 1 estudio comparativo con otras ciudades españolas, de los servicios de Control de Calidad de otros Ayuntamientos, sobre el servicio de Teleasistencia Domiciliaria.

Debemos destacar, asimismo, el grupo de mejora realizado con profesionales de los distintos departamentos de la Dirección General de Mayores, en los que se ha trabajado con el fin de identificar y establecer mejoras sobre el programa de Teleasistencia Domiciliaria. Y cuatro grupos de discusión con participación de las personas mayores sobre el servicio de Teleasistencia Domiciliaria y sobre el programa de Maltrato a personas mayores.

Servicios domiciliarios

Servicios domiciliarios para personas mayores y personas con discapacidad.

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, TAD), 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 TAD, el análisis del grado de satisfacción de las personas usuarias y la gestión de las sugerencias y reclamaciones en relación a la prestación de los cinco servicios gestionados en el Departamento.

Servicio de Ayuda a Domicilio

Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD)

Nombre recurso/programa/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 2021 (total)	82.960	**Definición de personas usuarias**	Personas
Tasa de cobertura	11,7% de la población mayor de 65 años de la ciudad de Madrid		
Plazas ofertadas en 2021	A disposición		
Presupuesto en 2021	174.721.152.34 euros	95,97% ejecutado	
Recurso web	www.madrid.es		
Principales indicadores de procesos	• Demora desde la solicitud hasta la puesta en marcha del servicio: 7 días • Visitas de seguimiento realizadas: 51.295		
Principales indicadores de resultados	• Satisfacción con el servicio: 8,45 (sobre 10) • El servicio ayuda a la permanencia en el domicilio 88,1%		

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.

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.

SAD Carta de Servicios

MADRID

Un servicio fundamental para permanecer en casa

Carta de Servicios

Servicio de Ayuda a Domicilio Datos 2021

82.960 personas atendidas

16.588 personas dadas de alta

51.295 visitas de seguimiento

319 personas han realizado actividades de socialización

Valoración del Servicio: **8,45**

Durante el año 2021, incluyendo personas mayores y personas con discapacidad, y partiendo del objetivo propuesto en los presupuestos de proporcionar atención a 80.000 personas mediante el SAD, se destaca el amplio cumplimiento de dicho objetivo, consiguiendo dar cobertura con este servicio a 82.960 personas con casi 10,5 millones de horas prestadas.

SAD Cobertura

Servicio de ayuda a domicilio (personas mayores y personas con discapacidad)	Datos2021
Número de personas usuarias atendidas	**82.960**
Altas personas usuarias	**16.588**
Bajas personas usuarias	**18.360**
Nº de horas prestadas	**10.457.441,50**

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 y viene recogida en su Programa Individual de Atención (PIA) la prestación de este servicio (SAD Dependencia).

En el año 2021 se ha prestado servicio a 77.834 personas mayores, de las cuales 58.795 han sido mujeres y 19.039 hombres, lo que supone un ligero descenso en el número de personas usuarias, si bien el número de horas de servicio prestadas se ha incrementado en un 11,12%, y la tasa de cobertura sigue manteniéndose en 11,73% respecto a la población mayor de 65 años de la ciudad de Madrid. No obstante, el número de altas ha sido superior respecto al año anterior, con 5.728 personas nuevas en el servicio, principalmente en el colectivo DEP, con un aumento neto de 5.954 personas con respecto a 2020 (altas nuevas y cambios de ASP a DEP), lo que ha supuesto un crecimiento del 4,83% personas en el servicio por Dependencia.

Todo ello ha tenido afectación en el presupuesto asignado, máxime si observamos la evolución del número de personas usuarias en el servicio y el gasto realizado desde el año 2013:

SAD Mayores. Evolución de personas usuarias desde el año 2013

AÑO	N.º USUARIOS	POBLACIÓN A 1/01	% COBERTURA POBLACION MAYOR DE 65 AÑOS	COSTE TOTAL	APORTACIÓN AYUNTAMIENTO	% APORTACION AYTO	APORTACIÓN USUARIO	% APORTACION USUARIO
2013	52.191	632.640	8,25%	115.873.353 €	105.384.793 €	90,95%	10.488.560 €	9,05%
2014	56.495	639.021	8,84%	125.580.563 €	113.331.041 €	90,25%	12.249.521 €	9,75%
2015	58.983	643.862	9,16%	130.377.623 €	116.749.680 €	89,55%	13.627.943 €	10,45%
2016	63.854	647.660	9,86%	136.377.524 €	121.289.409 €	88,94%	15.088.115 €	11,06%
2017	71.238	650.998	10,94%	150.697.339 €	133.117.060 €	88,33%	17.580.279 €	11,67%
2018	76.121	656.791	11,59%	166.551.042 €	147.605.898 €	88,63%	18.945.143 €	11,37%
2019	80.375	661.645	12,15%	178.473.244 €	157.850.817 €	88,45%	20.622.428 €	11,55%
2020	78.375	669.043	11,71%	148.171.737 €	132.162.559 €	89,20%	16.009.178 €	10,80%
2021	77.834	663.394	11,73%	172.544.246 €	154.349.609 €	89,46%	18.194.637 €	10,54%

Con relación al perfil atendido, la edad media de las personas usuarias del servicio se ha incrementado respecto a 2020, siendo actualmente de 85 años. Por otro lado, las personas mayores de 80 años que viven solas y reciben el servicio, representan el 37,62% del total, un 0,3% más respecto al año anterior, lo que denota el progresivo sobreenvejecimiento de la población atendida.

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), la mayoría se sitúan en un nivel de dependencia equivalente a un Grado I de dependencia.

A continuación, reflejamos la distribución de las personas usuarias del servicio en función del sexo, tipo de convivencia, edad y tipo de atención recibida.

SAD Mayores. Perfil de personas usuarias por sexo, edad y atención recibida en 2021

TOTAL PERSONAS USUARIAS EN EL SERVICIO	SEXO		TIPO DE CONVIVENCIA				TRAMOS DE EDAD						PERFIL POR TIPO DE ATENCIÓN		
	Hombres	Mujeres	A Con persona válida	B Solo	C Con persona de similar dependencia	D Con persona de mayor dependencia	65 a 69 años	70 a 74 años	75 a 79 años	80 a 84 años	85 a 89 años	≥ 90 años	ATENCIÓN PERSONAL	ATENCIÓN DOMÉSTICA	ATENCIÓN MIXTA
77.834	19.039	58.795	16.627	37.589	19.254	4.364	1.610	4.523	10.363	17.991	24.454	18.893	2.979	28.315	46.540

El promedio de renta mensual per cápita (en adelante RMPC) de las personas usuarias es de 774,39 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 31,35% las personas que cuentan con una aportación de 0 euros y un 10,32% las que aportan 1,12 euros por hora prestada. Sólo el 7,44 % 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 BSN, 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 20 horas mensuales, mientras que el mayor porcentaje de las personas con SAD DEP (44%) 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.). En el año 2021 la afectación de la pandemia ha seguido siendo determinante en la prestación del servicio.

SAD Mayores. Horas asignadas y prestadas

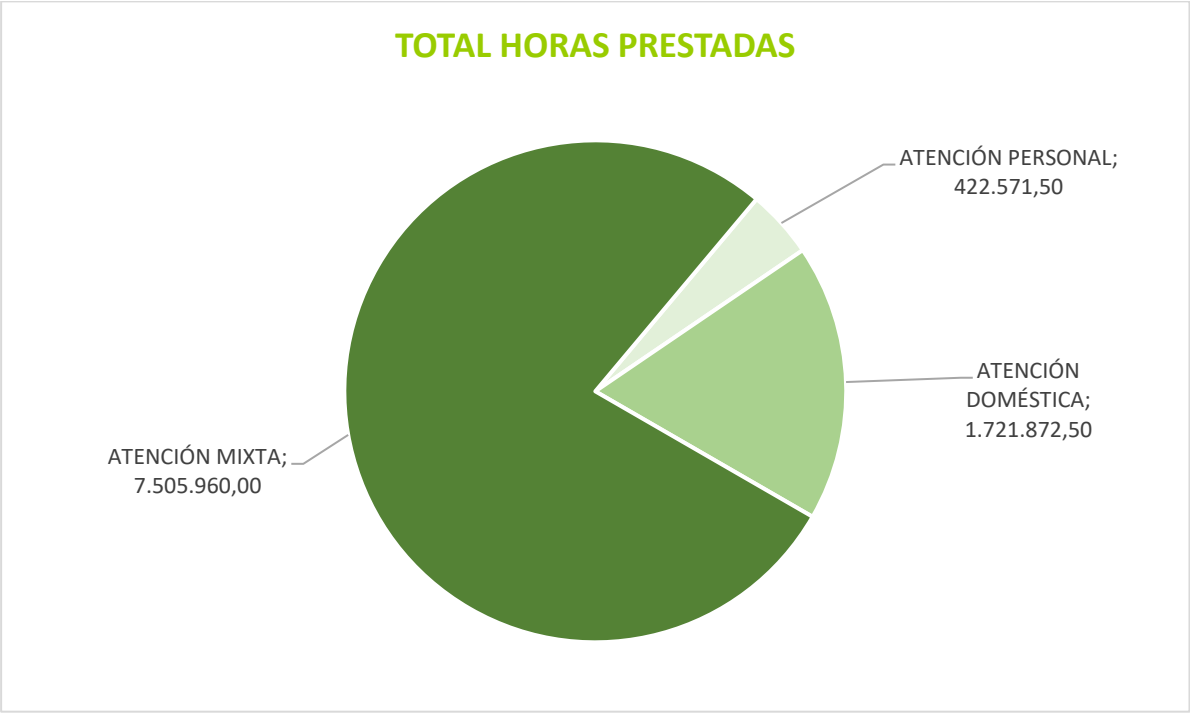
Año 2021	ASP	Dependencia	Total
Horas asignadas	8.797.073,00	7.269.408,50	16.066.481,50
Horas prestadas	4.955.849,00	4.694.555,00	9.650.404,00
Diferencia	3.841.224,00	2.574.853,50	6.416.077,50
% Nº de horas prestadas sobre horas asignadas	56,34%	64,58%	60,07%

Así, del total de más de 16 millones de horas asignadas, se prestaron más de 9,6 millones de horas, lo que supone un 40% menos de horas prestadas, 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 23,10 horas al mes. No obstante, la prestación principal sigue siendo, como en años anteriores, la atención mixta (77,78%), seguida de la atención doméstica (17,84%) y la atención personal (4,38%).

La distribución de las horas prestadas en función del tipo de atención es la siguiente:

Total horas prestadas SAD Mayores.



Tras su incorporación al SAD, la persona usuaria permanece en el servicio largo tiempo. Un claro ejemplo lo encontramos en que el 8,66% llevan más de 10 años en el servicio, y las bajas suelen producirse por motivos que les obligan a abandonar el domicilio: fallecimientos, 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 2021 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 de 774,39 euros y con una intensidad horaria asignada de 10 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 2021, el número de personas atendidas, 5.126 personas usuarias, ha sido un 3% 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 49,31 %, que las que lo reciben por ASP.

La evolución del coste del servicio desde 2016 es el que se refleja en la siguiente tabla y podemos observar un importante incremento en 2021 con respecto a 2020.

Evolución costes desde el año 2016 SAD Discapacidad

Año	Coste total en euros	Aportación Ayto. euros	% Aportación Ayto.	Aportación usuario euros	% Aportación usuario
2016	10.890.167,61	9.958.600,29	91,45%	931.567,32	8,55%
2017	11.746.919,97	10.707.574,35	91,15%	1.039.345,62	8,85%
2018	12.660.423,58	11.572.434,02	91,41%	1.087.989,56	8,59%
2019	13.682.893,48	12.484.663,99	91,24%	1.198.229,49	8,76%
2020	12.298.181,74	11.321.608,13	92,06%	976.573,61	7,94%
2021	14.429.089,73	13.331.331,75	92,39%	1.097.757,98	7,61%

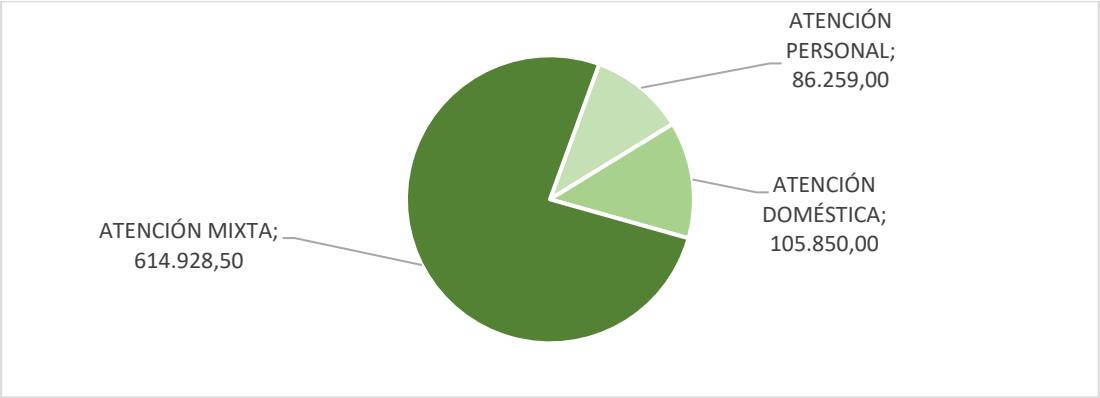
Los datos más relevantes del perfil de las personas con discapacidad, atendidas en el servicio, se muestran en la siguiente tabla:

Perfil de personas usuarias por sexo, edad y convivencia SAD Discapacidad

Total personas usuarias en el servicio	Sexo		Tipo de convivencia					Tramos de edad						
	Hombres	Mujeres	A Con persona válida	B Solo	C Con persona de similar dependencia	D Con persona de mayor dependencia	No consta	0 a 4 años	5 a 12 años	13 a 17 años	18 a 30 años	31 a 50 años	51 a 64 años	65 y más
5.126	2.166	2.960	1.920	2.134	801	271	-	-	5	9	80	1.040	3.389	603

Respecto a los servicios prestados y las tareas realizadas en los domicilios de las personas usuarias con discapacidad, la distribución de las horas prestadas en función del tipo de atención es la siguiente:

SAD Discapacitados. Horas prestadas por tipo de atención



Perfil de la persona usuaria con discapacidad: con carácter general, la persona usuaria del SAD Discapacitados en el 2021 es una mujer, con más de 51 años, que vive sola, con discapacidad física, con una situación de riesgo grave 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 339 coordinadores/as, 170 ayudantes de coordinación y 10.674 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 al año 2020.
Los datos de los servicios complementados prestados, desglosados por sexo se recogen en la siguiente tabla:

SAD Servicios Complementarios

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS														
TERAPIA OCUPACIONAL			SERVICIO PSICOLOGÍA			FISIOTERAPIA			PODOLOGÍA			PELUQUERÍA		
H	M	**TOTAL**	H	M	**TOTAL**	H	M	**TOTAL**	H	M	**TOTAL**	H	M	**TOTAL**
199	461	**660**	72	555	**627**	242	519	**761**	452	1.424	**1.876**	156	882	**1.038**

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 2021, se han realizado como más relevantes, las siguientes acciones:

Se han destinado 46.989,73 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 destinado un total de 817,50 horas en limpiezas de choque, en domicilios de personas usuarias.
Se han gestionado un total de 117 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 187 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 319 personas, 305 mujeres y 14 hombres.
Por último, cabe destacar que las tres entidades han puesto a disposición de las personas usuarias y sus familiares una APP en la que se recoge las principales características del servicio, así como la información más destacada del mismo, lo que permite una comunicación más ágil y la actualización continúa de la información más relevante, lo que deriva en una mayor tranquilidad para las familias, que pueden hacer un seguimiento del servicio en el momento.

Servicio de Teleasistencia Domiciliaria

Servicio de Teleasistencia Domiciliaria (TAD)

Nombre recurso/programa/actuación	Servicio de Teleasistencia domiciliaria		
Población a la que se dirige:	Mayores de 65 años y personas con discapacidad		
Objetivo	Procurar atención permanente telefónica ante situaciones de necesidad o emergencia, movilizando los recursos necesarios en caso de que se produzca una contingencia sociosanitaria		
Número de personas usuarias en 2021 (total)	145.559	**Definición de personas usuarias**	Personas
Tasa de cobertura	21,94% de la población mayor de 65 años de la ciudad de Madrid		
Plazas ofertadas en 2021	A disposición		
Presupuesto en 2021	19.107.000,60 euros	78,51% ejecutado	
Recurso web	www.madrid.es		
Principales indicadores de procesos	• Demora desde la solicitud hasta la puesta en marcha del servicio: 15 días • Visitas de seguimiento realizadas: 86.660		
Principales indicadores de resultados	• Satisfacción con el servicio: 9,35 (sobre 10) • El servicio ayuda a la permanencia en el domicilio 72,4%		

El servicio de Teleasistencia Domiciliaria presta atención y apoyo personalizado, y 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, las 24 horas, todos los días del año, atendido por profesionales con formación especializada y medios técnicos, para dar respuesta adecuada a las situaciones de necesidad social o de emergencia, incluida la movilización de otros recursos, si fuera necesario.

Con carácter general, los destinatarios 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 considerarse que tienen una mayor situación de riesgo. Asimismo, son beneficiarias las personas dependientes, independientemente de la edad, que tienen reconocido el TAD en su Programa Individualizado de Atención (PIA) y las personas con discapacidad menores de 65 años, que requieren el servicio.

El programa cuenta con carta de servicios, donde según datos reportados en el año 2021 referidos a 2020, las personas usuarias califican el servicio como excelente, obteniendo una valoración de 9.45 puntos.

TAD Carta de Servicios

MADRID

Carta de Servicios 2021

La Teleasistencia Domiciliaria es valorada como un servicio excelente

Servicio de Teleasistencia Domiciliaria

Datos 2021

122.765 domicilios atendidos	145.559 personas atendidas	975.932 llamadas atendidas	12.690.704 llamadas realizadas	86.660 desplazamientos de apoyo domiciliario	Valoración: 9,35

Tanto la evolución del coste del servicio como la evolución del mismo se muestran en las siguientes tablas:

TAD Evolución presupuesto desde el año 2014

Años	Presupuesto TAD (euros)	Gasto municipal total (euros)	% Presupuesto ejecutado
2014	24.237.509,00	20.697.105,30	85,39%
2015	23.484.895,86	17.261.687,02	73,50%
2016	22.951.062,13	16.513.651,20	71,95%
2017	7.024.295,94	6.085.178,21	86,63%
2018	19.042.698,59	16.815.295,34	88,30%
2019	19.423.672,67	17.144.625,53	88,27%
2020	18.160.816,06	16.656.451,36	91,72%
2021	19.107.000,60	15.000.701,44	78,51%

En 2021, el número de domicilios y personas usuarias atendidas ha crecido un 4,53 % y 3,74%, respectivamente, con respecto al año 2020, debido a un incremento en el número de altas (34,15%) respecto al año anterior.

TAD Personas usuarias atendidos

AÑO	DOMICILIOS ATENDIDOS	PERSONAS USUARIAS ATENDIDAS			OBJETIVO PERSONAS USUARIAS ATENDIDAS	% CUMPLIMIENTO OBJETIVO
		MUJERES	HOMBRES	TOTAL		
2015	114.953	103.465	36.520	139.985	135.000	103,69%
2016	117.314	105.131	37.281	142.412	135.000	105,49%
2017	115.122	102.356	36.652	139.008	139.000	100,01%
2018	120.307	106.091	38.926	145.017	136.000	106,63%
2019	121.290	106.485	39.469	145.954	140.000	104,25%
2020	117.446	102.704	37.602	140.306	140.000	100,22%
2021	122.765	106.810	38.749	145.559	160.000	90,97%

La causa de esta situación ha sido el incremento en un 34,15% de las altas respecto al año anterior, como resultado de los programas iniciados por el Ayuntamiento de Madrid, dando a conocer el servicio.

Asimismo, hay que reseñar que, a lo largo de 2021, se valoraron 276 solicitudes de alta de menores de 65 años no dependientes, de las cuales fueron autorizadas el 98%.

Por otro lado, durante 2021 el servicio se ha ido adaptando a los cambios tecnológicos que demanda la sociedad, representando las altas de domicilios con telefonía móvil un 20,06%, con respecto al total de altas realizadas, por lo que actualmente el 14,56% de los domicilios disponen de telefonía móvil.

Durante 2021, se atiende a 145.559 personas, 102.460 en ASP y 43.099 en dependencia (reconocido el servicio en su PIA) incrementándose estos últimos en un 17,54% respecto al año anterior.

TAD Perfil de usuario por sexo y convivencia

Total personas atendidas usuarias	Sexo		Convivencia	
	Mujeres	Hombres	Solos	Acompañados
2021				
145.559	106.810	38.749	68.344	77.215
%	**73,38%**	**26,62%**	**47%**	**53%**

El número de personas usuarias menores de 65 años ha aumentado un 14,43% respecto al año 2020, tal y como se viene constatando en años anteriores. De esta franja de edad el 63,15% son dependientes. No obstante, el envejecimiento de las personas atendidas es evidente, ya que el servicio es recibido mayoritariamente por personas mayores de 80 años (76,43%), destacando que el 28,86% de las personas tiene edades comprendidas entre 85 y 89 años.

Del total de personas usuarias del servicio, un 47% viven solas. Dentro de este perfil, por tramos de edad, destacan las personas mayores de 80 años, que representan el 75,32%, que han aumentado un 3% respecto al 2020.

Atención en el Servicio de TAD

El servicio de TAD ofrece una atención centrada en la persona e integral, que aborda no sólo la implementación de tecnología, sino también una atención personalizada, a través de los diferentes profesionales que integran el equipo (psicólogos, enfermeras y terapeutas ocupaciones), a los que se deriva aquellos casos en los que existe otro tipo de necesidades que puedan requerir asesoramiento y apoyo por su parte. Asimismo, a todas las personas usuarias se les realiza periódicamente una valoración sociosanitaria que determina la intensidad del servicio.

Los datos a 31 de diciembre de 2021 son los siguientes: el 89,15% de las personas usuarias tienen riesgo social leve, el 8,89% moderado y el 1,97% severo, en el que están incluidas también las personas atendidas en los programas de negligencia, riesgo, aislamiento social y maltrato. En base a ello se establece la periodicidad de las llamadas de seguimiento, que refuerzan el vínculo con el servicio y aseguran la detección de necesidades sociales que la persona pueda expresar explícita o implícitamente durante las conversaciones mantenidas.

El servicio ofrece, además, la instalación en el domicilio de las personas usuarias que reúnen el perfil de dispositivos periféricos con conexión directa con los centros de atención, que permiten la prevención de situaciones de riesgo. En los casos valorados con riesgo severo y moderado se ha ofrecido la instalación de dispositivos de gas y humo, si no los tenían previamente instalados o si los habían rechazado en visitas anteriores. En el resto de los casos en los que no existe riesgo social, se ha valorado e instalado estos dispositivos como medida preventiva cuando la situación lo requería. Durante 2021 han estado instalados 20.529 dispositivos periféricos en los domicilios de las personas usuarias, lo que supone un incremento del 11,46% respecto al año anterior.

TAD Tabla de Periféricos

DISPOSITIVOS PERIFERICOS	DOMICILIOS ATENDIDOS DURANTE 2021 CON DISPOSITIVOS PERIFÉRICOS
DETECTORES DE GAS	6.738
DETECTORES DE HUMO	12.743
DETECTORES DE CAÍDAS-MOVILIDAD	664
SENSORES DE FRIGORÍFICO / MICROONDAS	45
DISPOSITIVOS DE HABLA Y AUDITIVOS	326
SENSOR CAMA / SILLÓN	8
DISPENSADOR DE MEDICACIÓN	5
TOTAL	**20.529**

Asimismo, han aumentado los domicilios con innovaciones tecnológicas destinadas a atender a personas con limitaciones auditivas y/o de habla, con el fin de que éstas puedan beneficiarse de todas las prestaciones del servicio, así como de dispositivos más avanzados tecnológicamente y que suponen una mejora ante las caídas o accidentes en el domicilio a

personas con antecedentes o riesgo de sufrir pérdidas de conocimiento. Los dispositivos periféricos generaron el 2,12% de las emergencias atendidas en el servicio.

Comunicaciones y llamadas.

Las llamadas que efectúan las personas usuarias al centro de atención son clasificadas en dos grupos: de emergencia y situaciones de no emergencia.

TAD Comunicaciones y actuaciones del servicio

Total anual 2021. Comunicaciones y actuaciones del servicio	
Comunicaciones del centro de atención y movilizaciones	2021
1. Emergencia	TOTAL
1.1 Emergencia Social	7.959
1.2 Emergencia sanitaria	111.631
1.3 Crisis de soledad/angustia/ansiedad	2.091
1.4 Alarmas sin respuesta	25.790
1.5 Apertura de puertas	3.765
1.6 Activación de dispositivos periféricos	3.272
Total emergencias	154.508
2. No emergencia	Total
2.1 Pedir información sobre recursos / servicio Teleasistencia	68.608
2.2 Hablar /saludar/ conversar	105.120
2.3 Informar modificaciones de situación	124.430
2.4 Dar información / modificación de datos	152.158
2.5 Incidencia llaves	11.472
2.6 Petición de ayuda por no emergencia	11.312
2.7 Pulsación por error	276.161
2.8 Sugerencias / reclamaciones / felicitaciones	1.497
2.9 Llegada profesionales domicilio por emergencia	48.632
2.10 Visita de profesionales del servicio	22.034
Total no emergencias	821.424
Nº total de comunicaciones de las personas usuarias al centro de atención: Emergencias /No Emergencias	975.932

En relación con las llamadas de emergencia, un año más destacan las situaciones de emergencia sanitaria, que representan un 72,25 %, del total de las emergencias recibidas. Gran parte de ellas han requerido la movilización de otros servicios externos, destacando SUMMA/112 (42,10%), personal de apoyo presencial en el domicilio del servicio, UAD, (56,09%) y de familiares/conocidos de la persona usuaria (36,70%). Cabe descartar que han aumentado las movilizaciones de la unidad de apoyo domiciliario respecto al año pasado un 9,91%.

Otra prestación fundamental que ofrece el servicio, y que utilizan un 78,51% 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 2021 se han realizado 326 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 43,33% de los casos las personas fueron localizadas sin necesidad de articular otro tipo de recurso y, un 28.67% se encontraban con necesidad de ayuda. El 14,67% de estas aperturas se produjeron por la aplicación del protocolo de no contacto del servicio, a través de las llamadas de seguimiento.

En este sentido, durante 2021 se han realizado más de 5,5 millones de llamadas de seguimiento y atención personal a las personas usuarias del servicio, lo que representa el 38,07% del total de comunicaciones del servicio.

TAD Llamadas emitidas desde el centro de atención

Llamadas emitidas desde el centro de atención	Total
Llamada de reaseguramiento de la actuación por emergencia	580.747
Llamada de seguimiento de atención personal	3.445.592
Llamadas de seguimiento del programa de Telemonitarización	4.813
Llamada para dar información a usuario/a	65.230
Llamadas a cuidadores sobrecargados	4.524
Llamadas de verificación de incidencias técnicas del equipo	127.081
Llamadas para concertar visitas profesionales	149.919
Llamadas sin contacto realizadas para los apartados	1.191.608
Total llamadas emitidas desde el centro de atención	5.569.514

La periodicidad de dichas llamadas depende del nivel de riesgo social detectado en las personas usuarias, fluctuando entre 2, 4 y 8 llamadas/mes, con el objetivo de facilitar información sobre temas específicos y de interés, priorizándose contenidos de atención personal, a fin de actualizar y detectar cambios en el estado físico y anímico de la persona usuaria, así como detectar situaciones de necesidad, vulnerabilidad, riesgo social y soledad. Además, cada persona tiene una coordinadora de referencia que periódicamente realiza llamadas adicionales para actualizar su situación sociosanitaria.

Estas actuaciones han dado lugar, en coordinación con los servicios sociales y otros servicios especializados, a una intervención y seguimiento más específicos, entre los que se destacan 96 coordinaciones con servicios sociales y 4.761 informes y notas informativas ante situaciones de vulnerabilidad/riesgo social.

Entre las campañas informativas que se realizaron en 2021, destacan las siguientes: buen uso de medicamentos, prevención de robos y estafas, alimentación saludable, gestión de emociones y autoestima y consejos a seguir en periodos de altas y bajas temperaturas.

Asimismo, el servicio recibió 3.829 consultas para el asesoramiento sobre diferentes asuntos o problemas que les preocupan. Como respuesta a las mismas, se emitieron 13.259 llamadas, de las cuales, el 92,24% fueron consultas psicológicas. Esto reafirma el valor que las personas usuarias dan a este servicio y el logro en la relación de ayuda buscada. El 5,70% fueron sobre asesoramiento económico - jurídico y el 2,06% fueron de asesoramiento social.

Otras actuaciones del Servicio de TAD

Actuaciones con personas cuidadoras

El servicio de TAD no sólo presta atención a las personas usuarias del servicio, sino también a sus cuidadores. En 2021, valoraron a 1.142 cuidadores, de cuales un 35,81% presentaron sobrecarga. El servicio, partiendo de este dato, han desarrollado actuaciones específicas para abordarlo, entre las que destacan el seguimiento individual telefónico, actuaciones de intervención grupal de autoayuda, actividades formativas y la coordinación con los servicios sociales en aquellos casos donde se detectaron situaciones de fragilidad, vulnerabilidad y/o riesgo social. Por otro lado, se ha puesto especial énfasis en la promoción de los recursos municipales que están a disposición de las personas cuidadoras como el Programa "Cuidar a Quienes Cuidan" y que tratan de forma específica algunas de sus problemáticas, para lo que se ha contado como en años anteriores con el equipo de coordinación, para detectar y derivar casos de aislamiento y soledad y para favorecer la participación en los distintos cursos y talleres ofrecidos para personas cuidadoras desde Servicios Sociales.

Programa de Telemonitorización

Este programa persigue potenciar modelos de atención y cuidados innovadores en el domicilio de las personas usuarias a través de dispositivos tecnológicos integrados en los sistemas de comunicación e información del servicio, permitiendo la identificación de situaciones que requieren intervenciones de carácter sociosanitario. En el programa han participado 294 personas, a través de diferentes tipos de soluciones tecnológicas, que se detallan en el cuadro siguiente:

TAD Programa de Telemonitorización

Programa de telemonitorización 2020	
Tipo de solución	**Nº de participantes**
Patrón de Vida	36
Smarwatch	50
Contantes Biomédicas	96
Telemonitorización nivel de actividad y ritmo cardiaco	2
Telemonitorización para el seguimiento y control de enfermedades crónicas	71
Proyecto de atención sociosanitaria	39
Total de personas usuarias servicio TAD	294

De la implantación de dichos dispositivos, un 27,8% más que en 2020, cabe destacar el aumento de un 26% de los dispositivos relacionados con el seguimiento y control de constantes para el control de enfermedades crónicas.

Actuaciones específicas según riesgo social.

Dentro del servicio, un equipo interdisciplinar formado por psicólogos/as, terapeutas ocupacionales, personal de enfermería, etc., realizan actuaciones de apoyo y prevención en las áreas de vulnerabilidad y riesgo social, a través de llamadas y visitas domiciliarias. A lo largo del año 2021 se han realizado un total de 165.650 actuaciones específicas.

Los casos de vulnerabilidad detectados, en los cuales el servicio hace un seguimiento intensivo, se coordinan con servicios sociales y con la Mesa de Vulnerabilidad; en 2021 se han coordinado 1.761 casos.

También asesoran a las personas usuarias o sus familiares ante problemas formulados, atienden alarmas de emergencia y situaciones de crisis de soledad/angustia/ansiedad y valoran la accesibilidad de la vivienda y entorno inmediato, asesorando sobre aquellos productos de apoyo que facilitan la autonomía personal y previenen el riesgo de caídas.

Además, para promover el envejecimiento activo y saludable se han realizado 53 actividades socio culturales y de participación comunitaria, a través de talleres y visitas culturales, destacando la incorporación de las mismas vías online, de las que se han beneficiado 553 personas.

Proyectos novedosos

Proyecto "conexión con SAD a través de TAD"

La mejora de la accesibilidad de los servicios para personas mayores y/o en situación de dependencia es una inquietud compartida por la Dirección General de Mayores del Ayuntamiento de Madrid y las entidades prestadoras de los servicios municipales. Son numerosas las personas usuarias del servicio de teleasistencia que cuentan también con la prestación de ayuda a domicilio municipal. Por ello, se puso en marcha en junio este proyecto para coordinar ambos servicios en el que han participado 150 personas usuarias.

Proyecto Madrid contigo ante la soledad no deseada

El servicio, en coordinación con la Dirección General de Mayores lleva a cabo este proyecto dirigido a la prevención, detección y atención de la soledad y aislamiento no deseado en personas mayores de 65 años o de menor edad en casos excepcionales. Surge con la finalidad de paliar el sentimiento de soledad no deseada de las personas mayores y contribuir al fortalecimiento del vínculo entre la persona y su entorno.

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 Teleasistencia. Entre ellos se encuentran: "Convive", "Acompañamiento presencial y telefónico", "Acompañamiento domiciliario" y "Grandes Vecinos".

En el programa han participado 163 personas y en el siguiente cuadro se detalla su perfil:

TAD Programa Soledad no Deseada

PROGRAMA DE SOLEDAD NO DESEADA							
TIPO DE SOLEDAD	N.º PERSONAS USUARIAS	FRANJA DE EDAD	N.º USUARIOS	SEXO	N.º USUARIO	TIPO DE CONVIVENCIA	N.º PERSONAS USUARIAS
Emocional	43	< de 65	4	Hombre	21	Solo	154
		de 65 a 69 años	10				
Social	93	de 70 a 74 años	3				
		de 75 a 79 años	25	Mujer	142	Acompañado	9
Emocional y social	27	de 80 a 84 años	36				
		de 85 a 89 años	52				
Total	163	>=90	33	Total	163	Total	163
		Total	163				

Servicio de Comida a Domicilio

Nombre recurso/programa/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 2021 (total)	4.703	**Definición de personas usuarias**	Personas
Tasa de cobertura	100% de las personas demandantes del servicio que reúnen el perfil. No hay lista de espera		
Plazas ofertadas en 2021	A disposición		
Presupuesto en 2021	1.644.728,00 euros	***93.63% ejecutado***	
Recurso web	www.madrid.es		
Principales indicadores de procesos	• Demora desde la solicitud hasta la puesta en marcha del servicio: 7 días • Visitas de seguimiento realizadas: 2.133		
Principales indicadores de resultados	• Satisfacción con el servicio: 8,36 (sobre 10) • El servicio ayuda a la permanencia en el domicilio 88,1%		

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.

El 1 de diciembre de 2021 se ha iniciado el nuevo contrato del servicio, con una vigencia de tres años, donde se han incorporado novedades y mejoras importantes, como la introducción de cambios en el menú basal (menú básico del servicio). Este ha sido diseñado de forma que se favorezca una dieta mediterránea apta para la prevención y tratamiento de las enfermedades crónicas evitables más frecuentes, debidas al consumo elevado de sodio, azúcares, grasas y a la ingesta insuficiente de cereales integrales, legumbres, frutas y hortalizas, por lo que es bajo en sal, en grasas saturadas, azúcares y ácido úrico e hipocalórico. Esta adaptación permite, además,

evitar la denegación del servicio por incompatibilidad si se sufren pluripatologías (diabetes, sobrepeso, ácido úrico o tratamiento con sintrom).

Todos los menús podrán ser presentados en formato normal, fácil masticación o triturado. En relación a la comida triturada, con el fin de romper la monotonía que supone para las personas usuarias el consumo de todos los platos en ese formato, existen siete platos en formato texturizado y tres postres en formato mousse. La asignación del menú adecuado a la situación de la persona usuaria viene acreditada mediante informe médico, que determina el tipo de dieta adecuado a sus diferentes patologías.

La importancia de la prestación se ha ido poniendo de relieve en los últimos años, con un incremento de la demanda y un crecimiento de personas atendidas que con respecto al año 2016, ha duplicado el número de personas usuarias en el servicio. En este sentido, cabe destacar que el 86,47% de las personas atendidas se ha incorporado al servicio en los últimos 4 años.

El objetivo marcado en el presupuesto para el año 2021 fue llegar a prestar atención a 3.800 personas; dicho objetivo ha sido superado ampliamente, ya que se han atendido a 4.703 personas usuarias, lo que supone un incremento del 10,32% respecto al año anterior. De igual modo, se ha producido un importante incremento en el número de comidas servidas, que se han incrementado en un 9,64%.

Asimismo, caben destacar los resultados de la encuesta de satisfacción realizada anualmente por el Ayuntamiento de Madrid, donde las personas usuarias puntúan el servicio con un 8,36, valor que ha ido progresivamente en aumento desde el año 2014.

Comidas a Domicilio. Evolución de personas usuarias desde el año 2013

Año	Nº de personas usuarias atendidos	Nº comidas entregadas	Aportación Ayuntamiento (euros)	Aportación de las personas usuarias (euros)	Coste total del servicio (euros)
2013	1.902	284.903	573.895,20	961.594,29	1.535.489,49
2014	2.017	263.520	555.748,41	870.209,47	1.425.957,88
2015	1.890	259.801	642.512,14	752.714,98	1.395.227,12
2016	2.249	308.802	679.452,17	875.863,61	1.555.315,78
2017	3.000	378.998	720.187,36	1.031.540,74	1.751.728,10
2018	3.582	461.697	924.728,48	1.209.373,86	2.134.102,34
2019	3.643	515.350	1.066.589,27	1.316.313,96	2.382.903,23
2020	4.263	644.962	1.392.201,38	1.589.013,53	2.981.214,94
2021	4.703	707.145	1.552.406,42	1.700.806,66	3.253.213,08

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 1.733, suponiendo un 60,47% 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.

CAD Perfil personas usuarias

Perfil usuarios													
Total usuarios	Sexo usuarios		Convivencia		Edad							Riesgo	
	Hombres	Mujeres	A-Vive acompañado	B-Vive solo	<65 años	65 a 69 años	70 a 74 años	75 a 79 años	80 a 84 años	85 a 89 años	≥90 años	SI	NO
4.703	2.042	2.661	1.837	2.866	411	289	384	553	830	1.219	1.017	364	4.339

Además, durante 2021 se ha atendido a 411 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 8,74% del total de personas usuarias atendidas por el servicio.

Con relación al grado de dependencia, y en base a los datos obtenidos del BSN, 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 21% de las personas usuarias del servicio no abonan nada por él, manteniéndose la RMPC en 710 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 80 años, con una dependencia moderada y con una RMPC de 710,35 €.

Las frecuencias de entrega de los menús dependen de las necesidades y el riesgo de las personas usuarias. A este respecto, cabe señalar que se trabaja en la línea de mantener el mayor número de frecuencias posibles, al objeto de garantizar que la persona usuaria tenga un mayor seguimiento a través del auxiliar de intervención que realiza la entrega. Dicho personal realiza una importante labor de supervisión, no sólo de la evolución de la persona, sino del buen uso del servicio, revisando el número de comidas consumidas o sobrantes, el estado del frigorífico, las comidas caducadas, el buen manejo del microondas, etc. Información que devuelven periódicamente a los responsables del servicio y en base a la cual se realiza un seguimiento proactivo de la persona usuaria en coordinación con su Centro de Servicios Sociales.

Cabe destacar como prestaciones complementarias más importantes: la cesión de 355 microondas y 54 frigoríficos, la elaboración de menús especiales en fiestas señaladas y cumpleaños, la entrega de pequeños obsequios en Navidad y el envío del menú mensual por mail a 536 familiares de persona usuarias, entre otras.

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, 185 personas y en situación de aislamiento, a 95 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. Como novedad, 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.
- **Certamen "La Mejor Receta"**, con la entrega por parte de las personas usuarias de su receta preferida y la posterior publicación de la ganadora y entrega al resto de las personas usuarias en el menú mensual del mes de noviembre de 2021.
- **Homenaje "Toda una vida"** cuyo objetivo es homenajear a aquellas personas del servicio de comida a domicilio que cumplen 100 años. Este año ha cumplido 100 años, una persona usuaria 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 ha introducido un Servicio de Orientación Nutricional y la creación de una APP para favorecer la comunicación y la gestión del servicio, dirigidos ambos, tanto a la población receptora como a sus familiares.

Por último, cabe destacar el gran servicio realizado durante la borrasca Filomena, donde pusieron todos los medios disponibles y contrataron vehículos especiales para poder seguir prestando el servicio a todas las personas usuarias, a pesar de la complicada situación climatológica vivida en esos días.

Servicios de productos de apoyo

Servicio de Productos de Apoyo

Nombre recurso/programa/actuación	Servicio de productos de apoyo		
Población a la que se dirige:	Personas mayores de 65 años que deben permanecer encamados por periodos prolongados		
Objetivo	Garantizar la permanencia en su domicilio en las mejores condiciones mejorando su calidad de vida y la de sus cuidadores		
Número de personas usuarias en 2021 (total)	847	**Definición persona usuaria**	Personas
Tasa de cobertura	89% de las personas demandantes del servicio que reúnen el perfil y se encuentran en lista de espera		
Plazas ofertadas en 2021	660		
Presupuesto en 2021	260.855 euros	84,64%	
Recurso web	www.madrid.es		
Principales indicadores de procesos	• Demora desde la recepción del alta en camas articuladas hasta la puesta en marcha del servicio: 30 días 91% • Demora desde la recepción del alta en grúas hasta la puesta en marcha del servicio: 30 días 67% • Visitas de seguimiento realizadas: 260		
Principales indicadores de resultados	• Satisfacción con el servicio: 9 (sobre 10) • El servicio ayuda a la permanencia en el domicilio: 95%		

El servicio se ofrece a la ciudadanía de Madrid desde el año 2007, en el marco del programa de Atención a las Personas Mayores del Ayuntamiento de Madrid, como recurso técnico que proporciona productos de apoyo (en adelante, PA) 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; mejorando así su calidad de vida y la de sus cuidadores.

La prestación está dirigido a personas mayores de años 65 que presentan tal grado de limitación funcional (grave/total), que les obligue a mantenerse encamado por periodos prolongados o permanentemente.

El servicio proporciona los siguientes tipos de productos:

- Camas articuladas: se ofrecen a personas que deben permanecer encamadas, facilitando el aseo personal, la ingesta de alimentos y los cambios posturales y reduciendo la posibilidad de que aparezcan lesiones dérmicas.
- Grúas geriátricas: favorecen la movilización y traslado de personas con movilidad reducida.
- Colchones anti escaras: complementarios al servicio y destinados a prevenir la aparición de úlceras por presión o a frenar su evolución.

Además, el servicio ofrece el mantenimiento y reparación de las averías de los Productos de apoyo, 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 una visita domiciliaria anual para el seguimiento tanto de la persona usuaria como del estado de los productos.

La evolución del coste económico en los últimos años se resume en la tabla siguiente:

Productos de apoyo. Evolución desde el año 2013

Año	Coste total (euros)	Aportación Ayuntamiento (euros)	Aportación persona usuaria (euros)
2013	288.586,62	279.870,62	8.716
2014	235.912,51	195.358,51	40.554
2015	262.589,32	213.977,32	48.612
2016	274.420,73	222.085,73	52.335
2017	276.067,39	222.969,39	53.098
2018	277.039,13	224.995,13	52.044
2019	281.154,89	229.275,89	51.879
2020	277.331,06	225.430,04	51.901
2021	274.102,68	220.830,68	53.272

Durante 2021, el coste del servicio ha decrecido respecto al año anterior, debido a la retirada de aquellos productos de titularidad municipal que ya no podían ser reparados, y a la disminución de la rotación de personas usuarias en el servicio, al disminuir un 17,3% el número de bajas respecto al año anterior, lo que ha ocasionado un 12,6% menos de instalaciones.

En cuanto a la distribución de los PA, el 69,3 % de las personas usuarias tienen un único PA instalado en su domicilio (cama articulada o grúa); el 7,8 % tiene cama y grúa y el 17% tienen cama y colchón anti escaras; y el 5,9% cama, grúa y colchón anti-escaras.

Por otro lado, se han recibido un 4% más solicitudes desde los distritos y han disminuido en un 37% las bajas de solicitud y desistimientos, lo que ha repercutido en un aumento de la lista de espera, sobre todo de grúas geriátricas.

Características de las personas usuarias

Durante 2021, se prestó el servicio a 847 personas, un 4,24% menos que en 2020, debido a una menor rotación de los productos de apoyo, ante el decrecimiento de bajas de usuarios y de altas como efecto de esto.

La media de edad de las personas usuarias atendidas en el servicio es de 88.26 años. Es importante destacar que el 84,65% (un 0,5% más que en 2020) de personas usuarias del servicio tienen más de 80 años y el 44,27% (un 4,27% más que en 2020) más de 90 años. Esto nos indica el sobrenvejecimiento progresivo de la población que atendemos y la situación en la que se encuentran sus cuidadores/ familiares directos, mayores de 65 años en un alto porcentaje.

En relación con el grado de dependencia, en base a los datos obtenidos de la escala Barthel, el 83,5% (un 2% más que en 2020) 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 el 63% (un 10% más que en 2020), tienen más de 80 años y viven solos, apoyados en un alto porcentaje por el servicio de SAD, 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 coste del servicio, el 21 % de las personas usuarias no abonan nada, siendo el promedio de rentas, con diferencias entre distritos es de 844.36 euros.
Con respecto a la antigüedad en el Servicio, el 36 % de las personas usuarias han sido alta durante el año 2021 y el 33% entre el año 2019-2020. Sólo un 13% llevan más de 6 años en el servicio.

Perfil de la persona usuaria: mujer mayor de 85 años, que vive acompañada, con una gran dependencia funcional y con una RMPC de 844.36 euros.

Productos de Apoyo. Tipo de personas usuarias.

Total personas usuarias atendidas en 2020	Sexo		Convivencia			Tramos de edad personas usuarias							
	Mujeres	Hombres	Acompañado	Sólo	≥ 80 años solos	<65	65 - 69	70 - 74	75 - 79	80 - 85	85 - 90	90-99	>=100
847	597	250	622	225	192	11	15	37	67	133	209	334	41

Perfil de la persona usuaria: mujer mayor de 85 años, que vive acompañada, con una gran dependencia funcional y con una RMPC de 817,57€

La continua revisión y optimización de los procesos de tramitación desde la derivación de la propuesta de alta por el distrito hasta la instalación de los PA, ha permitido continuar reduciendo los tiempos de gestión. Así, el 62% de los solicitantes han dispuesto de PA en un plazo inferior a un mes; el 28% en menos de una semana y un 16% menos de 3 días. Además, desde el Departamento de Servicios de Ayuda a Domicilio se ha comenzado la elaboración y pilotaje de formularios digitales, que permitirán el seguimiento de indicadores y la explotación de datos recogidos en las visitas y las llamadas de seguimiento.

Dentro de las mejoras ofertadas por la entidad, este año se le ha solicitado la aportación de colchones antiescaras, lo que ha provocado la eliminación de la lista de espera de estos.

Servicio de Lavandería Domiciliaria Municipal

Servicio de Lavandería Domiciliaria

Nombre recurso/programa/actuación	Servicio de lavandería domiciliaria		
Población a la que se dirige:	Mayores de 65 años que no puedan realizar el lavado de su ropa y personas menores de 65 años, discapacitados o dependientes, en situación de vulnerabilidad social		
Objetivo	Garantizar la permanencia en su domicilio en las mejores condiciones mejorando su calidad de vida y la de sus cuidadores		
Número de personas usuarias en 2021 (total)	319	**Definición personas usuarias**	Personas
Tasa de cobertura	100% de las personas demandantes del servicio que cumplen el perfil		
Plazas ofertadas en 2021	A disposición		
Presupuesto en 2021	336.786 euros	71,27% ejecutado	
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: 264		
Principales indicadores de resultados	• Satisfacción con el servicio: 8,85 (sobre 10) • El servicio ayuda a la permanencia en el domicilio 92,4%		

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.

Está dirigido a personas mayores de 65 años, empadronadas en el municipio de Madrid, que presentan un estado físico o psíquico que les impide o dificulta la realización de las actividades de la vida diaria, tales como el lavado, secado o planchado de ropa, o bien que no dispongan de los medios adecuados en su domicilio, para realizarlo.

El servicio también está dirigido a personas menores de 65 años, discapacitados o dependientes, que se encuentran en situación de grave riesgo o exclusión social, situación valorada previamente por los/as trabajadores/as sociales de los Centros de Servicios Sociales.

Asimismo, este servicio se constituye como un gran apoyo a los cuidadores 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 apoyo 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 8,85 puntos sobre 10.

En el año 2021, se ha producido un leve aumento en el número de personas usuarias del servicio y se ha realizado el lavado de 38.485,50 kilos de ropa.

Durante 2021, el coste del servicio ha ascendido a 242.145,83 euros. El Ayuntamiento ha aportado un 99,46% y las personas usuarias el restante 0,54 %. 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.

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 ropa con infestaciones de vectores en aquellos domicilios en los que se presenta esta circunstancia, siendo necesario un procedimiento específico en la manipulación y el lavado de la ropa.

La evolución del coste del servicio y número de personas usuarias atendidas se refleja en la siguiente tabla:

Servicio de Lavandería Domiciliaria. Evolución desde el año 2010

Año	Personas usuarias atendidas	Aportación Ayuntamiento (euros)	Aportación persona usuaria (euros)	Coste total (euros)
2010	341	261.720,86	5.356,74	267.077,60
2011	354	262.882,64	6.412,07	269.294,71
2012	349	241.617,88	6.393,63	248.011,51
2013	335	205.493,13	6.483,54	211.976,67
2014	323	225.384,20	6.811,32	232.195,52
2015	340	232.948,99	7.264,43	240.213,42
2016	321	234.593,01	6.757,85	241.350,86
2017	331	237.322,30	2.827,82	240.150,12
2018	329	241.555,25	1.459,88	243.015,13
2019	341	233.659,16	1.423,69	235.082,85
2020	312	222.395,10	1.378,94	223.774,03
2021	319	240.811,17	1.334,66	242.145,83

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 80 años, que viven solos, con dependencia funcional leve o moderada, en situación de riesgo social y precariedad socioeconómica. Cabe destacar que en el 19,74% 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.

Servicio de Lavandería Domiciliaria. Perfil de persona usuaria

Perfil de personas usuarias 2021														
Total de personas usuarias en servicio	Edad													
	<65 años		65 a 69 años		70 a 74 años		75 a 79 años		80 a 84 años		85 a 89 años		≥90 años	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
319	50	13	21	16	25	10	34	14	20	22	27	26	14	27

Perfil de la persona usuaria: hombres, mayores de 80 años que viven solos, con dependencia funcional leve o moderada, en situación de riesgo social y precariedad socioeconómica.

Por último, cabe destacar 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.

Otras actividades del Departamento de Servicios de Ayuda a Domicilio

Actividades socioculturales y de participación

Entre las prioridades abordadas desde el Departamento de Servicios de Ayuda a Domicilio figuran la promoción de actividades socioculturales para las personas usuarias de los servicios gestionados en el mismo, con el fin de fomentar sus relaciones sociales y evitar el aislamiento social. Estas actividades, enmarcadas en los servicios de Ayuda a Domicilio, Teleasistencia Domiciliaria y Comida a Domicilio son organizadas, planificadas y realizadas por las entidades adjudicatarias en colaboración con el personal del departamento. Además de las actividades presenciales, durante este año se han continuado potenciando las actividades online y se han seguido implementando proyectos relacionados con las nuevas tecnologías, como la Tablet viajera, el programa de videoasistencia "Enréd@te", y todas aquellas que supongan una mejora en la calidad de vida de las personas usuarias.

Asimismo, se ha seguido promoviendo la comunicación con las familias cuidadoras de las personas usuarias de estos servicios, con el fin de mantenerlos informados de la situación de sus familiares. Para ello se han desarrollado apps específicas donde pueden acceder a los servicios que reciben y presentar sugerencias y reclamaciones a través a través de este canal, lo que agiliza los procesos.

Sugerencias y reclamaciones

Las sugerencias y reclamaciones que se reciben en la Dirección General Mayores por diferentes cauces y que hacen referencia a los distintos servicios que gestiona este departamento, se resuelven teniendo en cuenta la información recabada de los distritos y de las entidades prestadoras de los servicios, para poder dar una respuesta integral a las personas interesadas, por el medio que ellos han determinado, a la mayor brevedad posible.

De igual manera, y con el fin de tener un conocimiento completo del sentir de la ciudadanía, ante determinadas quejas o sugerencias se contacta telefónicamente con la persona usuaria para analizar las cuestiones planteadas. Asimismo, desde el servicio de Teleasistencia se realizan

escuchas de las grabaciones de las llamadas realizadas por el servicio ante quejas o reclamaciones.

Este año se han tramitado a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid (SYR) 317 reclamaciones, un 36% menos que en 2020, de las cuales 212 corresponden al servicio de Ayuda a Domicilio; 82 al servicio de Teleasistencia; 20 al de Comida a Domicilio, 2 al servicio Productos de Apoyo y 1 al servicio de Lavandería.

Por otro lado, se ha dado repuesta a 11 agradecimientos, también registrados en el SYR, 3 del servicio de Ayuda a Domicilio y 8 del Servicio de Teleasistencia, si bien a través de correo electrónico enviado por las personas usuarias a las empresas se han recibido más, relacionadas principalmente con agradecimientos expresos al personal auxiliar y coordinador que ha realizado los servicios en el domicilio.

Asimismo, se han recibido 11 sugerencias de mejora de los servicios, en concreto 1 para el servicio de Ayuda a Domicilio, 6 para el de Teleasistencia y 4 para el servicio de Comidas.

Centros de Día

Tabla resumen del programa "Centros de día"

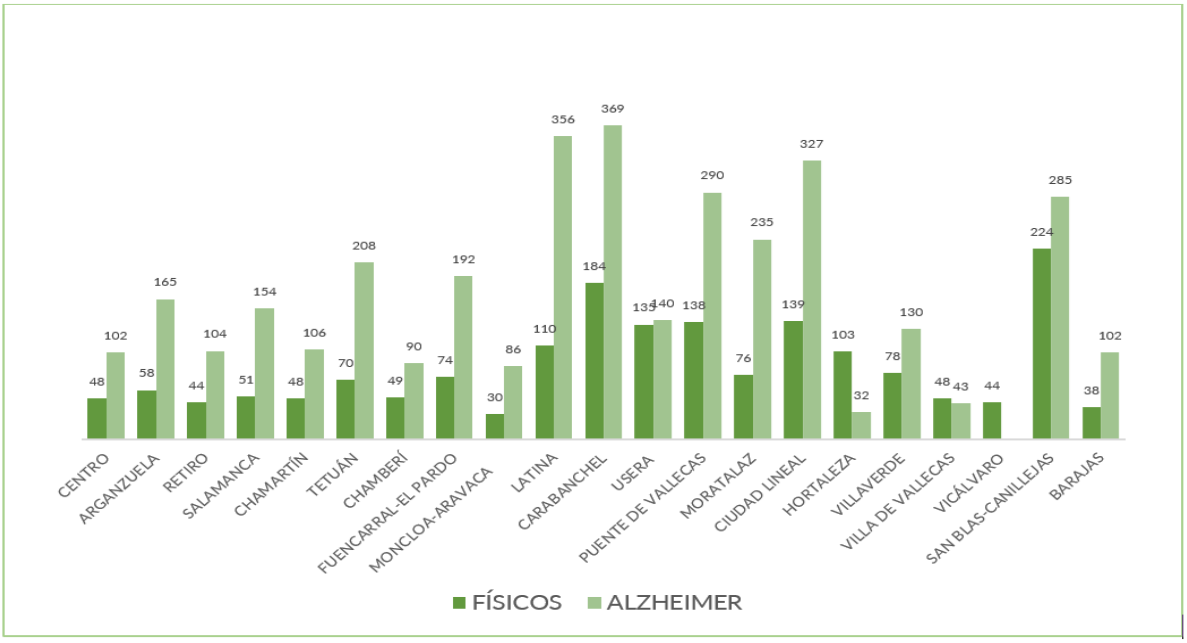
Nombre recurso/programa/actuación	Centros de Día		
Población a la que se dirige:	Mayores de 65 años		
Objetivo	Proporcionar atención sociosanitaria que prevenga y/o compense la pérdida de autonomía, facilitar la permanencia en su medio habitual, retrasar la institucionalización a aquellos casos en situaciones límite y con grave deterioro físico y/o cognitivo. Además, facilita apoyo a los familiares y/o cuidadores/as principales de la persona mayor.		
Número de personas usuarias en 2021 (total)	5.305	**Definición de personas usuarias**	personas atendidas
Plazas ofertadas	4.700		
Tasa de cobertura	100% de las personas demandantes del servicio que cumplen el perfil		
Presupuesto en 2021	48.232.328,57	83,62 ejecutado	
Recurso web	www. madrid.es		
Principales indicadores de procesos	• Plazas de CD por cada 1000 habitantes mayores de 65 años: **7,14** • Plazas de CD por cada 1000 habitantes mayores de 80 años: **20,47**		
Principales indicadores de resultados	• Satisfacción con el servicio • Permanencia en el domicilio		

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.

Resumen de centros, plazas y personas atendidas

	MUNICIPALES	PRIVADOS	TOTALES
Nº de centros abiertos	65	35	100
Físicos	36	6	42
Alzheimer	29	29	58
Nº de plazas disponibles	3.355	1.345	4.700
Tipología de las plazas disponibles	F 1.365	F 130	F 1.495 31,81%
	EA 1.990	EA 1.215	EA 3.205 69,19%
Total Personas Usuarias Atendidas	3.756	1.549	5.305
Rotación de Personas Usuarias	Altas 1.999	Altas 732	Altas 2.731
	Bajas 1.833	Bajas 714	Bajas 2.547
Personas Usuarias por Días de Atención	2 días/semana 899	2 días/semana 218	2 días/semana 1.117
	3 días/semana 1.242	3 días/semana 363	3 días/semana 1.605
	5 días/semana 2.262	5 días/semana 1.154	5 días/semana 3.416
Coste total	37.100.247,07	10.048.558,05	47.148.805,11
Financiación	AM 32.091.014,12	AM 8.149.166,09	AM 40.240.180,21
	% 86,50	% 81,10	% 85,35
	Usuario 5.009.232,94	Usuario 1.899.391,95	Usuario 6.908.624,90
	% 13,50	% 18,90	% 14,65

Personas Atendidas. Perfil



Personas usuarias atendidas por Dependencia

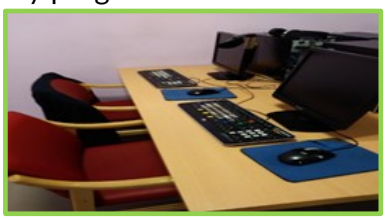
De las **5.305** personas usuarias atendidas en centros de día y residencias, **3.798** son personas dependientes, con Programa Individual de Atención (PIA) de centros de día (CD), pero no todas han podido ser atendidas a cargo de la financiación del convenio de Dependencia de la Comunidad de Madrid. Esto supone un **71,57%** 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 **21.199.991,16 euros.** La financiación supone un **51,88 %** del coste real.

Se produce una modificación en el número de personas a atender a cargo de la financiación del convenio de Dependencia de la Comunidad de Madrid, pasando de un **81,10% en el año 2020 a un 71,57% en el año 2021 lo que ha supuesto una disminución de 9,53 puntos).**

Atención en los centros de día, recuperando la Atención Centrada en la Persona.

Durante el año 2021 se ha ido recuperando progresivamente toda la actividad en los centros incorporándose el uso de las mascarillas, higiene de manos y ventilación de los espacios de manera habitual. En este aspecto cabe destacar la colaboración desarrollada con Madrid Salud, tanto en el desarrollo del proceso de vacunación de todo el personal de los centros, así como en la disponibilidad suficiente de pruebas de diagnósticas, PCRs y Test de antígenos.
Este año se ha continuado con la transformación de los espacios en cuanto a la accesibilidad cognitiva de los centros de día consiguiendo entornos donde las personas mayores y sus familias pueden desenvolverse con mayor autonomía y seguridad.

Otro aspecto importante es el uso de la tecnología como elemento favorecedor para mejorar las terapias rehabilitadoras que se realizan en los centros. Este año se han adquirido 42 dispositivos, tablets, pizarras digitales y ordenadores, se mantiene el uso de AAPPs de comunicación con las familias, uso de plataformas y programas de estimulación interactiva.



Con el objetivo de favorecer el conocimiento de los centros de día, se ha diseñado una campaña informativa con la disposición de folletos y carteles informativos, en centros de servicios sociales, centros municipales de mayores y centros de salud en todos los distritos.
Por último, destacar la apertura de un centro nuevo en el distrito de Puente de Vallecas, el Centro de Día “Entrevías” sustituyendo el anterior con una mejora de espacios y recursos para las personas usuarias de este centro.

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.

Programa ‘Cuidar a quienes cuidan’

Nombre recurso/programa/actuación	Programa Cuidar a quienes cuidan (intervención grupal)
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 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 en 2021 (total)	369 cuidadores	**Definición personas usuarias**	Personas que participan en las sesiones grupales
Número de personas usuarias en 2021 (personas únicas)	141 usuarios edición de enero a junio 43 hombres (30%) 98 mujeres (70%) 228 usuarios nuevo contrato 1ª edición de octubre a diciembre 51 hombres (22%) 177 mujeres (78%)		
Tasa de cobertura	La tasa de cobertura es del 100% de la demanda. Actualmente no existe lista de espera.		
Plazas ofertadas en 2021	En 2021 se ha cubierto la demanda. La capacidad para los talleres grupales este año se ha reducido a 315 plazas debido a las restricciones de aforo en las salas por COVID		
Presupuesto en 2021 (para valoración individual y grupal)	116.950,00 euros	Ejecutado 95,17%	
Recurso web	madrid.es/mayores "cuidar a quienes cuidan"	Facebook Madridmayores	
Principales indicadores de procesos (1 ó 2)	Grupos realizados 43 Sesiones 569 22 grupos de enero a junio con 372 sesiones realizadas 21 grupos de octubre a diciembre con 197 sesiones realizadas Adherencia 83%		
Principales indicadores de resultados (1 ó 2)	En 46 personas de 73 en las que se hizo evaluación de calidad de vida experimentaron mejoría (63%). Satisfacción global de los usuarios es de 9.2 sobre 10		

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). 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. Así, el programa adquiere un carácter preventivo de trato inadecuado a la persona dependiente y de aislamiento social de quienes cuidan.

Desde 2013 la empresa adjudicataria del contrato mediante el que se prestaba el servicio hasta el 30 de septiembre de 2021, ha sido DELFO, Desarrollo Laboral y Formación, S.L., entidad que ha resultado adjudicataria en la nueva licitación.

Actualmente 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.

Para ello, el programa ha previsto mediante el contrato, la realización de actividades de prevención selectiva e indicada, a través de sesiones grupales de distinto contenido, visitas domiciliarias y llamadas telefónicas.

El programa se desarrolla durante todo el año. 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, comenzando con las sesiones psicoterapéuticas y las mixtas, posteriormente se realizan las educativas, dejando para el final las sesiones antiestrés y las de acompañamiento, realizándose un total de 18 sesiones en cada una de las ediciones, y llevándose a cabo en los 21 distritos municipales, que se van intercalando según cada situación. En ellos se abordan la sobrecarga de la persona cuidadora, diversos aspectos más relacionales, sesiones de carácter educativo para abordar problemáticas del cuidado, sesiones antiestrés para fomentar el optimismo y empoderamiento y sesiones de acompañamiento para dar continuidad al programa, lo que ha supuesto una clara mejoría con respecto al anterior contrato.

Está diseñado para atender a personas cuidadoras con sobrecarga moderada o severa en las sesiones psicoterapéuticas y mixtas o socializadoras dirigidas por psicólogos. las sesiones educativas, antiestrés y acompañamiento están destinadas a brindar herramientas en el cuidado, fomentar el optimismo y empoderamiento, así como a dar continuidad al programa creando grupos de autoayuda autogestionados todas estas sesiones serán dirigidas por diferentes profesionales en función del contenido de estas. Estas son seguidas por dos sesiones de mejora, realizando actividades de socialización presencial y dos sesiones de socialización digital con contenidos adecuados a las necesidades del grupo.

Dirección General de Mayores

familias, igualdad y bienestar social | MADRID

PROGRAMA
CUIDAR A QUIENES CUIDAN

SI QUIERE APRENDER A CUIDARSE Y CUIDAR MEJOR, ACUDA A SU CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES PARA HACER LA SOLICITUD

Taller grupal para la atención de las personas cuidadoras de personas mayores dependientes y personas mayores de 65 años que cuidan a jóvenes

ESTAS SESIONES SE INICIARÁN EN EL MES DE OCTUBRE Y SE REALIZARÁN UN DÍA A LA SEMANA DURANTE UNA HORA Y MEDIA

SI NECESITA MÁS INFORMACIÓN Y CITA PREVIA:
Centro de Servicios Sociales
Teléfono 010
www.madrid.es

madrid.es | MADRID

Como novedad este contrato cuenta con **visitas domiciliarias** por parte de profesionales adscritos al programa, para que puedan comprobar in situ, la situación de las personas cuidadoras de personas dependientes, con el objeto de mejorar la adaptación del programa.

Además, se ha incluido en el programa **la intervención telefónica** que se realizará para captación, seguimiento e intervención relacionada con las actividades grupales.
En el año 2021 por el programa han pasado en total 369 personas cuidadoras principales, con diferentes grados de sobrecarga: 275 mujeres (75%) y 94 hombres (25%). El número de personas cuidadoras es considerablemente menor que en años anteriores debido a la dificultad para poder reanudar y llevar a cabo la actividad debido a la situación sanitaria producida a causa del COVID.

Desde octubre que se iniciaron las **visitas domiciliarias** y **la intervención telefónica** se han realizado un total de 409 visitas donde se ha realizado una valoración integral del cuidador, la persona cuidada y el entorno y 1896 intervenciones telefónicas, para captación, seguimiento e intervención relacionada con las actividades grupales.

Nombre recurso/programa/actuación	Programa Cuidar a quienes cuidan (visitas domiciliarias a cuidadores)		
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 en 2021 (total)	261 personas cuidadoras visitados 63 hombres (24%) 198 mujeres (76%)	Definición personas usuarias	Personas a las que se les hace valoración integral individualizada en domicilio del cuidador, la persona cuidada y el entorno
Número de personas usuarias en 2021 (personas únicas)	261 personas usuarias visitadas: Participantes en las actividades grupales 196 (75%) 44 hombres (22%) 152 mujeres (76%) No participantes en actividad grupal 65 (25%): 19 hombres (29%) 46 mujeres (71%)		
Tasa de cobertura	La tasa de cobertura es del 100% de la demanda. Actualmente no existe lista de espera.		
Plazas ofertadas en 2021	En 2021 se ha cubierto la demanda de los usuarios a los que visitar.Las visitas domiciliarias se comenzaron en el mes de octubre a raíz del nuevo contrato		
Presupuesto en 2021 (para valoración individual y grupal)	116.950,00 euros	Ejecutado 95,17%	
Recurso web	madrid.es/mayores “cuidar a quienes cuidan”	Facebook Madridmayores	
Principales indicadores de procesos (1 ó 2)	Visitas realizadas 409 Llamadas de seguimiento telefónico 1.896		
Principales indicadores de resultados (1 ó 2)	Personas con necesidades detectadas / no cubiertas: 19 (7.27%) Derivaciones para intervención 19 (7.27%) de las cuales: 5 hombres (26%) y 14 mujeres (74%) Programa de soledad 10 (52.6 %) Distrito y otros 9 (47.4%)		

Perfil de la persona cuidadora / persona cuidada

Las personas que participan en las sesiones psicoterapéuticas son mujeres en el 68% de los casos (esposas e hijas). Los varones cuidadores representan el 32% y son mayoritariamente cónyuges. La edad media es de 66 años.

Las personas cuidadoras, en más del 85% de los casos, atienden a mayores dependientes que sufren demencia. El 55% cuida al mayor en soledad. Las personas cuidadas son dependientes en la práctica totalidad de las actividades básicas de la vida diaria (ABVD).

Se han estudiado las repercusiones que a nivel socio familiar ha tenido el programa evaluando el impacto que este ha tenido sobre aspectos cotidianos, sociales y familiares en la vida del cuidador. Se utilizan variables de relación social y familiar, así como de petición y aceptación de ayuda.

Conclusiones de este estudio:

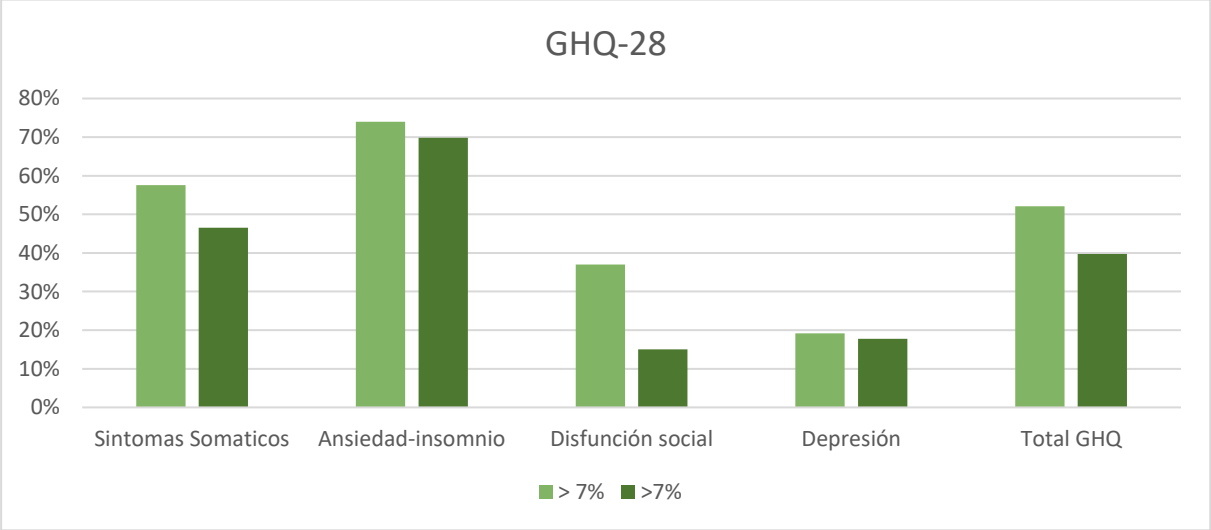
- En la esfera personal se siente mejor el 48% y consideran saber cuidarse mejor el 67%, son muchos los aspectos que mejoran: Las relaciones sociales un 22% y familiares el 26%.
- El 63% de los cuidadores ha aprendido resolver problemas cotidianos, han mejorado la convivencia con el mayor el 32%, con el resto de la familia el 50% y han aprendido a pedir ayuda un 53%.
- Un 21% conoce nuevos recursos formales y el 15% de los cuidadores ha tramitado recursos sociales de apoyo en el transcurso del programa.

Por todo ello, podemos deducir que el programa les ha permitido hacer visible su situación y buscar soluciones para conseguir una existencia más cómoda, eficaz y satisfactoria para sí mismos y también para la persona que cuidan. Se evidencia como, al finalizar el programa, el cuidador trata de organizarse y sobreponerse para afrontar mejor esta demanda.

Impacto de cuidar y cuidarse

El impacto negativo de los cuidados en la persona que cuida se traduce con alta frecuencia en síntomas como:

Impacto en los cuidadores



Cuando analizamos el impacto del paso por el programa (utilizando el cuestionario de salud general de Goldberg), vemos que existe una mejoría en la calidad de vida de los y las participantes, en todas sus esferas.

Programa 'Respiro familiar'

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.

- 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.

Datos del Servicio de Respiro Familiar

Indicadores 2021	Datos	%
Coste total del servicio	494.694,59 euros	100,00%
Financiación Ayuntamiento de Madrid	413.617,67 euros	83,61%
Aportación personas usuarias	81.076,92 euros	16,39%
Nº de centros donde se desarrolla	7	
Personas usuarias atendidas	165	
Atenciones prestadas	6.392	
Nº de altas	79	

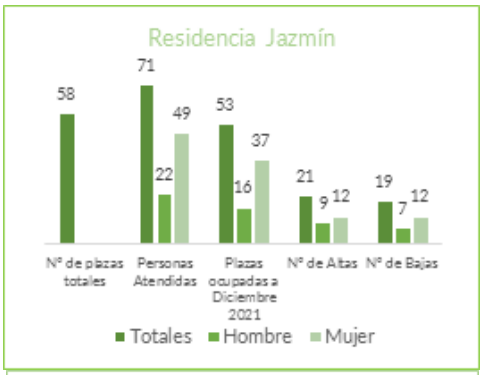
Servicios residenciales

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.

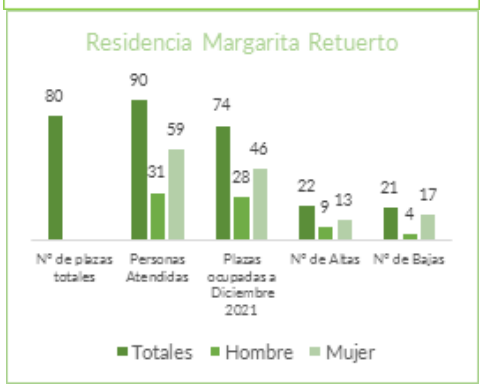
Residencia Jazmín

	Totales	Hombre	Mujer
Nº de plazas totales	58		
Personas Atendidas	71	22	49
Plazas ocupadas a diciembre 2021	53	16	37
Nº de Altas	21	9	12
Nº de Bajas	19	7	12



Residencia Margarita Retuerto

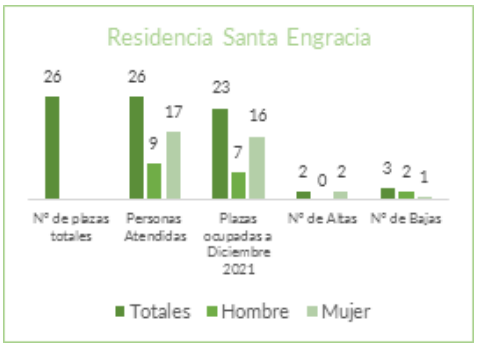
	Totales	Hombre	Mujer
Nº de plazas totales	80		
Personas Atendidas	90	31	59
Plazas ocupadas a diciembre 2021	74	28	46
Nº de Altas	22	9	13



Nº de Bajas	21	4	17

Residencia Santa Engracia

	Totales	Hombre	Mujer
Nº de plazas totales	26		
Personas Atendidas	26	9	17
Plazas ocupadas a diciembre 2021	23	7	16
Nº de Altas	2	0	2
Nº de Bajas	3	2	1



Situaciones de dependencia

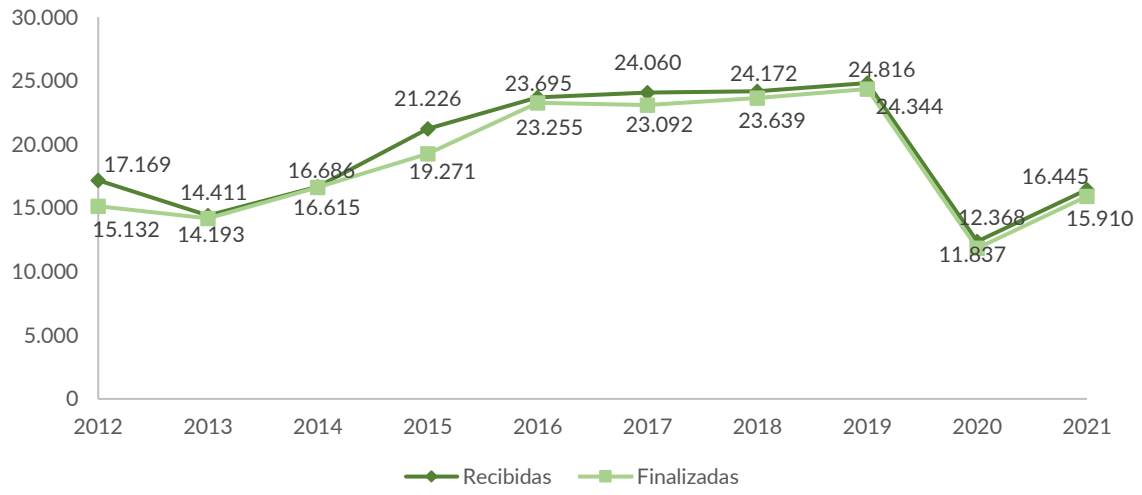
Solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia

La ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia, promueve que las personas en situación de dependencia sean atendidas, fundamentalmente desde los ámbitos, autonómico y local.

Por ello, la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento vienen suscribiendo un Convenio de Colaboración para la atención a las personas en situación de dependencia.

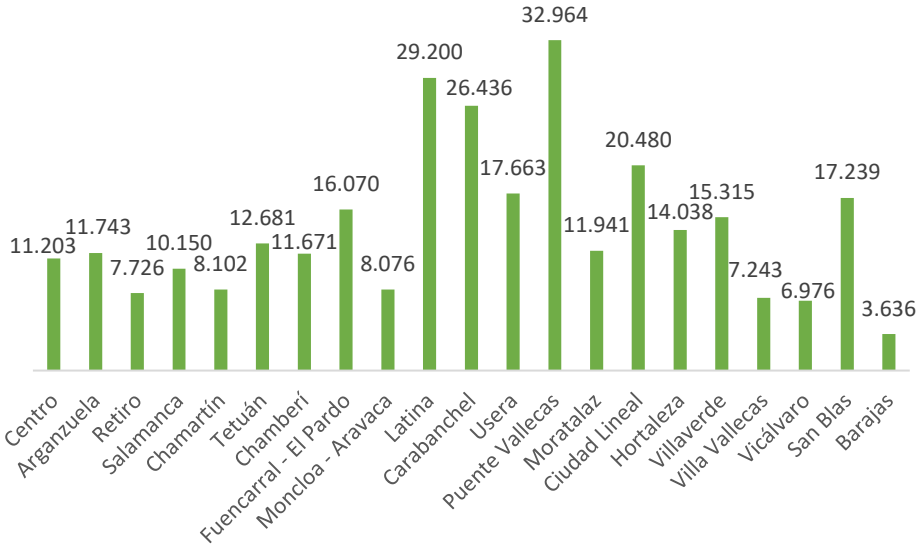
1. Solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia
En el siguiente gráfico puede observarse la evolución de las solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia, que en el año 2021 ascendió a 16.445.

Solicitudes de dependencia recibidas y tramitadas 2012 - 2021



Los distritos que más solicitudes registran son Puente de Vallecas, seguido por Latina y Carabanchel. La distribución por distritos de las solicitudes tramitadas fue la siguiente:

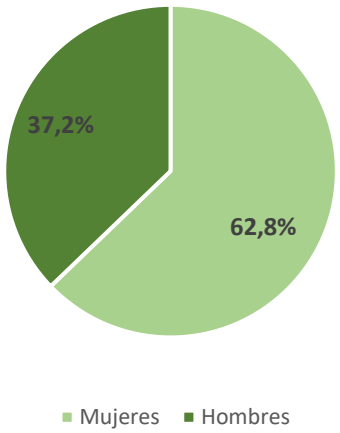
Total de solicitudes de dependencia recibidas por distrito desde 2007 a 2021



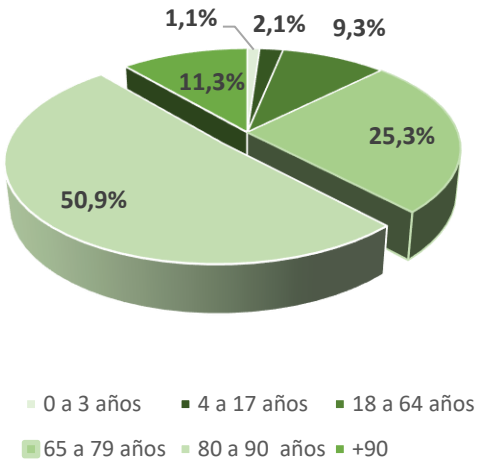
Las solicitudes enviadas a la Comunidad de Madrid se acompañan, del correspondiente Informe Social de Dependencia, elaborado por las/los trabajadoras/es sociales municipales. Durante el año 2021, se realizaron 16.785 informes sociales.

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 años.

Porcentaje de personas solicitantes de dependencia por sexo



Porcentaje de personas solicitantes de dependencia por grupos de edad



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 2021, el Departamento de Planificación de la Atención Social Primaria ha revisado y gestionado **8.090 revisiones de PIA**, remitidas desde los centros de Servicios Sociales.

La normativa contempla que por razones de interés público se pueda solicitar la aplicación del trámite de urgencia. Durante el año 2021 fueron gestionadas un total de **1.399 peticiones de aplicación del trámite de urgencia.**

Refuerzos de Servicios de Atención Domiciliaria

En los Acuerdos de la Villa se acordó hacer un esfuerzo de difusión del servicio de Teleasistencia que, debido a su capacidad para proporcionar seguridad y compañía, se refuerza, realizado, durante el año 2021, más de 45.770 llamadas, a personas del municipio de 65 y más años con el objetivo de informar sobre la Teleasistencia y ofrecer este servicio.

Se obtienen dos conclusiones de este proyecto, por un lado, que el perfil de quienes han rechazado el Servicio de Teleasistencia es el de personas mayoritariamente autónomas o personas que cuentan con apoyos, tanto en su día a día, como en caso de necesidad. Y por otro, la capacidad proactiva del Ayuntamiento de Madrid para difundir y acercar el servicio a los domicilios potencialmente interesados.

Mayores vulnerables

La detección de personas mayores vulnerables es fundamental para evitar las situaciones funestas que esta situación puede comportar.

Mesa de vulnerabilidad

Nombre recurso/programa/actuación	**Mesa de Vulnerabilidad: programa de atención a personas mayores vulnerables, detección, intervención y vigilancia**		
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		
Número de personas usuarias en 2021 (total)	952	**Definición personas usuarias**	Personas mayores de 65 años recibidas en Mesa de Vulnerabilidad por diferentes vías.
Número de personas usuarias en 2021 (personas únicas)	335 (35%) hombres 617 (65%) mujeres		
Tasa de cobertura	100% de los casos recibidos		
Plazas ofertadas en 2021			
Presupuesto en 2021			

Recurso web	Madrid.es Servicios Sociales
Principales indicadores de procesos (1 ó 2)	Agentes detectores Samur social: 461 (47%) Samur PC: 248 (26%) DGM: 109 (12%) SS. SS distrito: 74 (8%) Otros: 60 (7%)
Principales indicadores de resultados (1 ó 2)	Clasificación de riesgo Soledad: 56 (6%) Necesidad sociosanitaria: 404 (42%) Aislamiento: 53 (6%) Maltrato: 124 (13%) Sin riesgo: 316 (33%) Informes a distrito por detección de riesgo no conocidas por SS. SS: 205 (22%) Derivación a acompañamiento por voluntariado: 30 de los 56 detectados (54%).

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 y establece las medidas específicas según las necesidades detectadas.

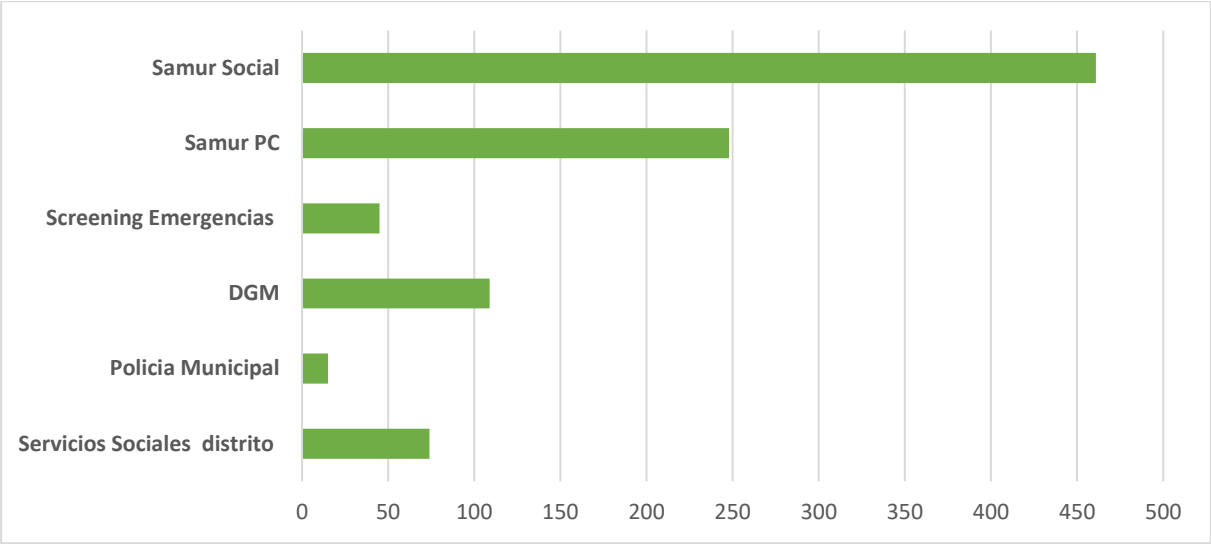
Algunas de las valoraciones dan como resultado la no apreciación de situación de riesgo, habiendo sido la emergencia o intervención algo puntual.

En 2021 se han valorado 952 casos de distinta procedencia, de estos 617 mujeres y 335 hombres. Se detectaron 176 casos de maltrato o aislamiento social, siendo 138 mujeres y 38 hombres. Algunos se incorporaron al programa específico tras, otros fueron derivados a los Servicios Sociales de su Distrito y algunos otros aceptaron ser atendidos por organizaciones de voluntariado. 404 casos de necesidad sociosanitaria, 158 hombres y 245 mujeres, y 56 de soledad, 39 mujeres y 17 hombres. El resto no presentaban riesgo

De los riesgos detectados, se realizaron 205 derivaciones informadas a Servicios Sociales de distrito, al no ser conocedores de la situación.

Se remitieron a acompañamiento con voluntariado de Mesa de Vulnerabilidad 30 casos

Procedencia de la detección de mayores vulnerables



Fuente: DGM

La vulnerabilidad en las personas mayores: 'conocer para actuar'

Los datos de la Mesa permiten construir la tasa 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.

Índice de vulnerabilidad

Distrito	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
1	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	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
3	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
4	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
5	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
6	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
7	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
8	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
9	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
10	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
11	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
12	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
13	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
14	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
15	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
16	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

17	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
18	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
19	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
20	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
21	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

Fuente: Dirección General de Mayores

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 nos informa de las aperturas de puerta en domicilio con resultado de fallecimiento. Esta información se complementa con el Padrón, CIVIS, información de visita al domicilio de fallecido y el Registro Civil, lo que nos permite conocer su perfil. En 2021 hubo 1432 actuaciones, de los que resultaron 1308 auxiliados y 122 fallecidos, de estos no se pudo conocer perfil, al no contener los informes mensuales remitidos datos de identificación de la persona mayor, de 139 auxiliados y 8 fallecidos, siendo el resultado final valorable 1169 auxiliados y 114 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 22 en situación de aislamiento.

Programa de intervención específica en maltrato y aislamiento social

Nombre recurso/programa/actuación	'Intervención específica en personas mayores que sufren maltrato y/o aislamiento'		
Población a la que se dirige:	Personas mayores vulnerables		
Objetivo	Minimizar la situación de Maltrato y/o Aislamiento que sufren las personas mayores derivadas a este programa.		
Número de personas detectadas en 2021 (total)	175	Definición personas usuarias	Personas mayores de 65 años en posible situación de maltrato/aislamiento valoradas y derivadas por la Mesa de Vulnerabilidad
Número de personas usuarias en 2021 (personas únicas)	137 Mujeres: 108 (79%) Hombres: 29 (21%)		
Tasa de cobertura	35% - 62 casos nuevos sobre el total de los detectados		
Plazas ofertadas en 2021			
Presupuesto en 2021	176.561,00 euros	100% ejecutado	
Recurso web	Madrid.es Servicios Sociales – Mayores – Toma de conciencia contra el abuso y el maltrato en la vejez	Facebook Madridmayores	
Principales indicadores de procesos (1 ó 2)	Altas 55 – Mujeres 45 (82%); Hombres 10 (18%) Bajas 69 – Mujeres 54 (78%); Hombres 15 (22%) Apoyo Psicológico 107 casos trabajados – Mujeres 82 (77%); Hombres 25 (23%)		
Principales indicadores de resultados (1 ó 2)	Tasa de normalización: 35 cierre por normalización 51% - Mujeres 25 (71%); Hombres 10 (29%) Notificación a Fiscalía: 20 informes: Mujeres 16 (80%); Hombres 4 (20%)		

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 Dirección General de Mayores, permite establecer un diagnóstico y pronóstico, y fijar unos objetivos (*Guía de atención a personas mayores vulnerables que sufren maltrato*). En función de ese riesgo, un equipo multidisciplinar de la Dirección General de Mayores propone la derivación de los casos al programa de Apoyo Psicológico en ciertos casos.

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 en la ciudad de Madrid 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 y al responsable con un diagnóstico de riesgos, decisiones de activar medidas de protección y reparación del maltrato coordinadamente. Los casos atendidos en 2021 han sido 137.

Equipos distritales de atención a la vulnerabilidad.

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. Tras el análisis del proyecto piloto se valorará trasladar la iniciativa al resto de distritos durante el 2022.

Estructura y composición de la mesa.

Miembros permanentes: Persona responsable de la coordinación de la mesa. Es una Jefatura de Sección de programas o la persona responsable del programa de mayores dependiendo la plantilla de cada distrito.

Secretaría : Bajo las indicaciones del coordinador o coordinadora, es la persona de apoyo administrativo, encargada de preparar las convocatorias, enviarlas con tiempo suficiente, recoger las actas de las reuniones, establecer los contactos necesarios, cursar las invitaciones. Se trata de una persona de apoyo a toda la mesa.

Una persona representante de la Mesa de Vulnerabilidad

Miembros invitados: Los municipales: trabajador/a social de zona responsable del caso, representantes de policía, SAMUR Social, SAMUR PC, Madrid salud (adicciones, saneamiento ambiental, salud pública), violencia de género, unidad de atención al anciano frágil (dependiente de SAMUR social).

- Entidades, ONG, que trabajan en el distrito haciendo trabajo comunitario o voluntariado directo.
- Entidades prestadoras de servicios / responsables municipales de su gestión.
- Atención primaria de salud
- Salud mental
- Fiscalía/juzgados
- Servicios sociales de la comunidad de Madrid (gestión de residencias)

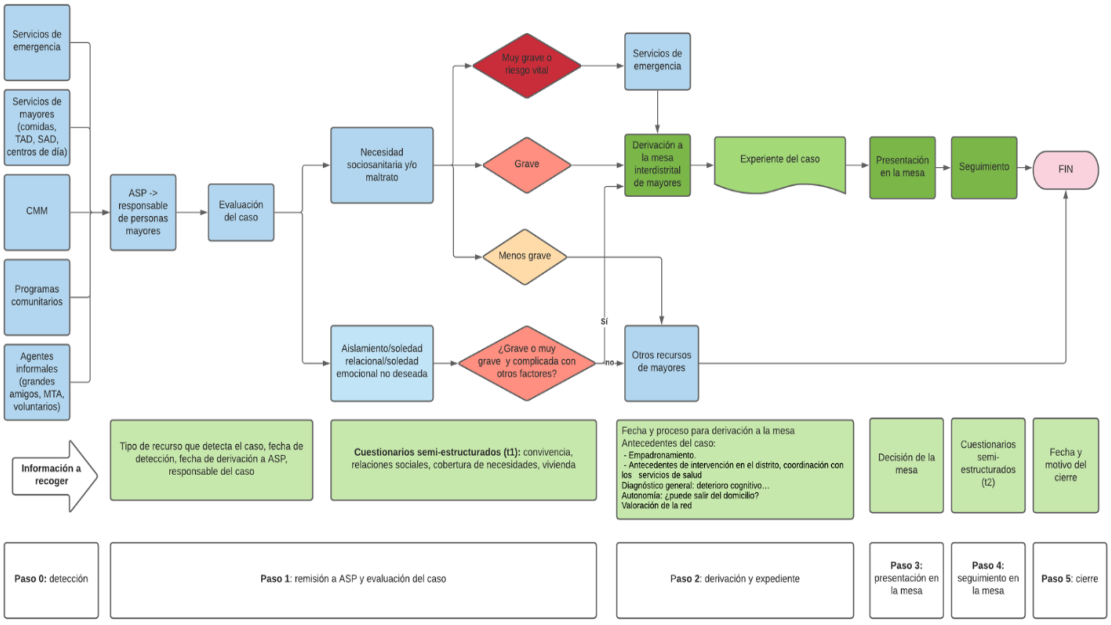
Las reuniones son mensuales con 5 expedientes con la posibilidad de incluir uno más de urgencia.

Se elaboró una base de datos para facilitar la evaluación y se ha hecho un “riesgómetro” con el nuevo baremo social para facilitar la toma de decisiones, que se remitió a los distritos piloto.

Resumen de las mesas celebradas

Datos a 31-12-2021	Arganzuela	Salamanca	Villaverde	Total
Mesas celebradas	3	2	3	8
Casos revisados	20	5	15	40
Paso a especializada (Mesa de vulnerabilidad DGM)	4	0	6	10

Procedimiento para la derivación a la Mesa y datos a recoger



Atención Social Primaria

Filosofía de la atención social primaria

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 cambios de la sociedad (nuevos estilos de vida, conductas y costumbres o tipos de familia; diferentes modelos productivos o formas de comunicación; avances tecnológicos, etc.), a los escenarios inéditos que se van conformando y a los perfiles emergentes de ciudadanos vulnerables. De ello se derivan nuevas políticas sociales, nuevos recursos y prestaciones y modelos de intervención social distintos.

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.**

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.

A pesar de ser un servicio público más al que cualquiera puede precisar acudir en algún momento en busca de orientación y ayuda, o para la tramitación de recursos y prestaciones sociales (becas, escuelas infantiles, ayudas económicas, centros y prestaciones para discapacitados y mayores, etc.), aún son poco conocidos. En muchos casos, la ciudadanía los asocia a condiciones de extrema necesidad e ignora que se atiende a ciudadanos con distintos perfiles y situaciones, su labor de prevención o la alta cualificación y especialización de sus profesionales que realizan tanto intervenciones de emergencia como de apoyo y seguimiento.

La Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid establece que los servicios sociales tendrán por finalidad la promoción del bienestar de las personas, la prevención de situaciones de riesgo y la compensación de déficits de apoyo social, centrando su interés en los factores de vulnerabilidad o dependencia que, por causas naturales o sobrevenidas, se puedan producir en cada etapa de la vida y traducirse en problemas personales.

El objetivo de los servicios sociales es el de asegurar el derecho de las personas a vivir dignamente durante todas las etapas de su vida, teniendo cubiertas las necesidades sociales. entendiendo como tal las derivadas del derecho de la persona a realizarse como ser social en el ámbito convivencial, interpersonal y familiar, y en el relacional, entre el individuo y su entorno social.

La Atención Social Primaria es la estructura dispuesta para el acceso de los ciudadanos al sistema de servicios sociales y a las prestaciones del mismo. Tiene carácter polivalente, al recibir toda la variedad de demandas de atención social y desarrollar respuestas diversas a los problemas planteados.

La Atención Social Primaria tiene un carácter comunitario, al dar respuesta a las necesidades de atención social de las personas en el propio barrio en el que éstas conviven y se relacionan.

El equipamiento básico en el nivel de Atención Social Primaria es el Centro de Servicios Sociales.

Al hacer balance del **2021**, no cabe duda de que nuevamente **ha sido un año marcado por la pandemia de COVID-19 y sus secuelas sociales y económicas**. Y si hay **un ámbito en el que se ha notado sobremanera es precisamente el de los servicios sociales.**

En la última década ya se había incrementado su demanda 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. **Sus usuarios ya se hallaban en situación de vulnerabilidad y el coronavirus y la debacle económica que ha provocado los han dejado todavía más expuestos**: mayores que viven solos y requieren un refuerzo para las labores del hogar o las comidas, personas con discapacidad o enfermedades crónicas, familias con dificultades económicas o que pasan por una separación problemática, etc.

A todos ellos, **se suman las consecuencias desencadenadas por la pandemia** (cierre de empresas y negocios, desempleo, precariedad, pobreza, brecha digital, pérdida de la red de apoyo, dificultad para acceder a prestaciones y ayudas…) **quienes nunca hubieran pensado tener que recurrir a un Centro de Servicios Sociales.**

Como aspecto positivo, cabe señalar, que está situaciones han permitido avanzar en una de las cuestiones pendientes de la ASP: facilitar el acceso de la ciudadanía mediante canales adicionales de comunicación y aprovechar las utilidades de las nuevas tecnologías. En estos dos últimos años se ha producido un salto cualitativo y cuantitativo al respecto, al incorporar con mayor frecuencia la atención telefónica especializada y el correo electrónico como métodos de comunicación dentro del proceso de intervención social.

Centros de Servicios Sociales

¿Qué son?

Constituyen la **puerta de entrada 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 Asistencia Social Primaria compuesta por 38 Centros de Servicios Sociales**. **Todos los distritos de la ciudad cuentan con al menos uno** de ellos, y en algunos casos varios, siempre procurando un equilibrio de dotaciones y servicios entre los 21 distritos y 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 Familias, Igualdad y Bienestar Social.**

¿Cómo funcionan?

A quienes se acercan por primera vez a un Centro de Servicios Sociales se les proporciona una cita con un o una trabajador o trabajadora social. **En la Unidad de Trabajo de 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 un trabajador o trabajadora 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: valoración técnica de la situación planteada, diseño de un programa de intervención social, gestión de ayudas y servicios sociales, seguimiento para asegurar la adecuación a las necesidades, así como acompañamiento social.

En todo momento se mantiene y asegura la confidencialidad e intimidad de la información y documentación, adecuándose a la normativa de protección de datos vigente.

Ejemplos de situaciones frecuentemente atendidas son:

Información y orientación sobre ayudas y recursos sociales.

Problemas derivados de la falta de autonomía personal para desenvolverse en la vida cotidiana.

- Atención a conflictos y desajustes en las relaciones familiares.
- Carencia de recursos para la cobertura de necesidades.
- Situaciones de vulnerabilidad de menores o mayores.
- Crisis por malos tratos o abandono.

La crisis económica y social desencadenada por la pandemia del COVID-19 ha tenido un grave impacto en la ciudad de Madrid, generando nuevos perfiles de vulnerabilidad y un incremento exponencial de la demanda de atención social.

La cobertura de necesidades básicas de alimentación sigue siendo demandada por la ciudadanía ya que persisten las situaciones de necesidad relacionadas con la insuficiencia

de recursos económicos y que requieren ser apoyadas a través del sistema de prestaciones económicas.

Ante esta situación, el Ayuntamiento de Madrid ha venido trabajando en el desarrollo normativo y técnico, así como en la implementación de la Tarjeta Familias, prestación destinada a garantizar a las personas y familias en situación de mayor vulnerabilidad y exclusión social la adquisición de productos de alimentación y primera necesidad en cualquier establecimiento de la ciudad.

Para dar apoyo a los equipos de los Centros de Servicios Sociales en la gestión de la nueva prestación, en septiembre de 2020 se puso en marcha un Programa Temporal de Empleo que se concretó en la contratación de 118 trabajadores sociales y 41 auxiliares administrativos, con la idea de configurar equipos especializados en la valoración, tramitación y gestión de las tarjetas.
En marzo de 2021 se creó una nueva estructura funcional en los Centros de Servicios Sociales denominada Unidad de Valoración y Tramitación de Prestaciones Económicas (UVAT). Estas unidades se han especializado en la realización de tareas vinculadas a la gestión de las prestaciones económicas de los Centros de Servicios Sociales, reforzando la plantilla de la Red de Atención Social Primaria.Las (UVAT) se han creado en los CSS de todos los distritos, reforzando en mayor medida aquellos con más carga de trabajo a raíz de la crisis sociosanitaria: Puente de Vallecas, Carabanchel, Villaverde, Latina, Ciudad Lineal, Fuencarral-El Pardo y Tetuán

Red municipal de ASP

La distribución de los 38 Centros de Servicios Sociales en Madrid es la siguiente.

El distrito de Puente de Vallecas cuenta con cuatro, Carabanchel y Latina con tres, otros 10 distritos con dos centros cada uno (Centro, Ciudad Lineal, Fuencarral-El Pardo, Hortaleza, Moncloa-Aravaca, San Blas-Canillejas, Tetuán, Usera, Vicálvaro y Villaverde) y los 8 distritos restantes (Arganzuela, Barajas, Chamartín, Chamberí, Moratalaz, Retiro, Salamanca y Villa de Vallecas) con un centro en cada uno.

El Ayuntamiento de Madrid dispone de un Centro de Servicios Sociales por cada **87.166** habitantes.

Quién trabaja en ellos: los profesionales de los Servicios Sociales de Atención Social Primaria.

La red municipal de centros cuenta con 1.141 profesionales. Los equipos de los Centros de Servicios Sociales están constituidos por el personal directivo, profesionales del trabajo social, auxiliares de servicios sociales, personal administrativo y personal de oficios de servicios internos.

Las trabajadoras y trabajadores sociales de la ASP se elevan a 768, lo que significa una ratio de **un titulado para atender a 4.312 madrileños y madrileñas**[7].

[7] El Plan Operativo de Gobierno 2019-2023 establece la necesidad de Refuerzo de personal de servicios sociales. Dotación a los Servicios Sociales de los medios humanos necesarios para el adecuado desarrollo de sus funciones. Para lograr dicha finalidad, se aprueba el Programa de Carácter Temporal 33/2020, incorporando a 118 trabajadoras/es sociales y 41 auxiliares administrativos/as.

En el año 2021 se han desarrollado acciones formativas en programas específicos (trabajo social comunitario, emergencias sociales, atención a inmigrantes, protección de menores, estrategias de intervención con adolescentes, detección de violencia en el ámbito familiar, mediación familiar, técnicas para la resolución de conflictos, atención a las mujeres víctimas de violencia de género, maltrato, abandono o aislamiento de personas mayores, demencias, nuevos perfiles de ciudadanos vulnerables, intervención social, etc.) y en otros más generalistas (comunicación con la ciudadanía, políticas públicas, informática especializada, protección de datos, igualdad y enfoque de género, etc.).

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

Nombre recurso/programa/actuación		Proyecto de Supervisión para los 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 de personas usuarias en 2021 (total)	**270**	Definición de personas usuarias	Profesionales de los servicios sociales.
Número de personas usuarias en 2021 (personas únicas)	**270**		
Tasa de cobertura		35%	
Plazas ofertadas en 2021	**0**		
Presupuesto en 2021	**108.584,19 €**	***% ejecutado***	100%
Recurso web		Perfiles redes sociales	
Principales indicadores de procesos		• N.º de profesionales que han recibido apoyo de Supervisión: 270 • Porcentaje de profesionales mujeres atendidas: 92%	
Principales indicadores de resultados		Satisfacción 8,15 sobre 10	

Con el fin de proporcionar apoyo en el desempeño, se viene desarrollando un Proyecto de Supervisión que, entre otros objetivos, promueve el desarrollo de habilidades, competencias técnicas y el autocuidado de los equipos profesionales para prevenir situaciones de insatisfacción laboral por desgaste, ansiedad o estrés.

Horario de atención de los Centros de Servicios Sociales.

De lunes a viernes de 9 a 13 y de 15 a 19, 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 gratuito 010 o el 915298210 (desde fuera de Madrid)
- www.madrid.es/citaprevia
- Chat online de www.madrid.es
- @lineamadrid de Twitter y Facebook
- Oficinas de atención a la ciudadanía de Línea Madrid (OAC)

Cartera de servicios

Las prestaciones y recursos que se ofrecen en el Centros de Servicios Sociales son principalmente los siguientes:

Información y orientación

Acogimiento e información sobre Servicios Sociales y otros sistemas de protección social, derechos y prestaciones y los requisitos para acceder a ellos.

Valoración inicial y detección de necesidades socioeconómicas.

Orientación sobre opciones y alternativas, facilitando el acceso a otros servicios.

Asesoramiento

Valoración de la demanda teniendo en cuenta las circunstancias personales, familiares y sociales para proponer alternativas de actuación.

Ofrecimiento de apoyo profesional para tomar decisiones sobre las actuaciones propuestas.

Apoyo social y seguimiento

Elaboración de un diagnóstico social.

Diseño y puesta en marcha con la persona o familia de un programa de intervención que responda a sus circunstancias y problemas.

Acompañamiento y atención continuada.

Atención de situaciones de desprotección social

Valoración inicial del grado de riesgo y urgencia con relación a situaciones como: agresiones, malos tratos, pérdida inminente de la vivienda, abandonos originados por situaciones sobrevenidas, problemas de salud que afectan a la autonomía personal o desprotección sociofamiliar.

Intervención social urgente activando los recursos sociales necesarios o, en función del caso, informando a quienes sean competentes.

Gestión de servicios y ayudas sociales

Valoración de la situación y planteamiento de cuáles son los servicios y ayudas disponibles por parte de las distintas Administraciones y, en su caso, tramitación, propuesta y seguimiento de las mismas.

Entre los que presta el Ayuntamiento de Madrid se encuentran, por ejemplo, los siguientes:

- Mayores: Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) o Teleasistencia (TAD).
- Servicio de Atención a Víctimas de Violencia de Género.
- Información y tramitación del reconocimiento de Dependencia.
- Ayudas económicas para pequeños arreglos y adaptaciones de la vivienda habitual de personas con discapacidad.

En 2021 se han valorado un total de 48.301 solicitudes de los principales servicios y ayudas municipales.

Compromisos de calidad

El Ayuntamiento cuenta con una Carta de Servicios de los Centros de Servicios Sociales - Atención Social Primaria **Su objetivo es comunicar a los usuarios los servicios que se ofrecen y los compromisos que se asumen a la hora de prestarlos**. Expresa por tanto una voluntad de mejora, modernización y transparencia.

La evaluación del grado de cumplimiento de la Carta se realiza respecto a la norma UNE 93200:2008 de Cámara Certifica. La Carta fija unos requisitos mínimos tanto para el contenido como para su elaboración, seguimiento y revisión.

Satisfacción de los usuarios/as

Cada dos años se lleva a cabo un Encuesta de Satisfacción de Personas Usuarias de Centros de Servicios Sociales. El último efectuado en febrero de 2022 muestra la percepción de la atención recibida en los Centros de Servicios Sociales durante el año 2021. Los resultados más relevantes (en una escala de valoración del 0 al 10) son los siguientes:

- 8,0 es la puntuación alcanzada al valorar la satisfacción con l atención recibida en general.
- 8,9 referido a la amabilidad del personal
- 8,5 al valorar la profesionalidad en la atención.
- 8,8 con el respeto a la intimidad y confidencialidad

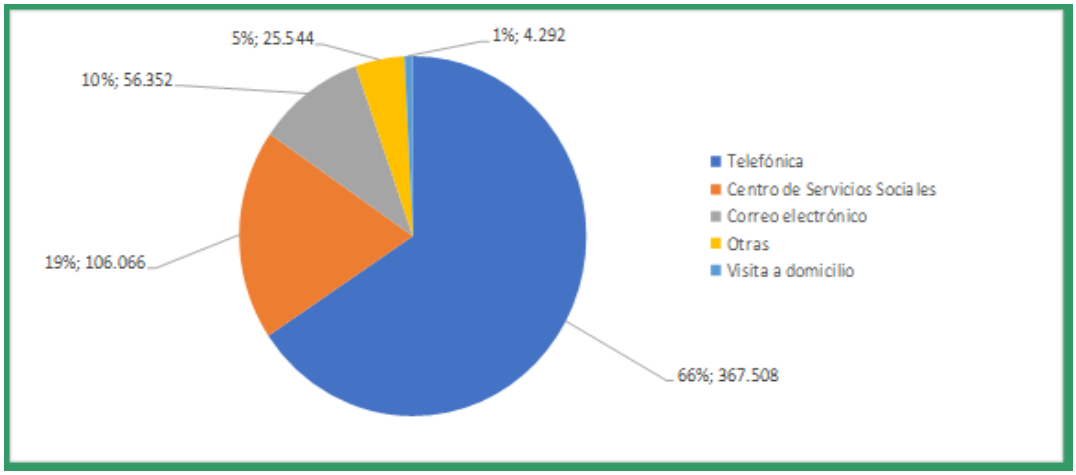
La valoración de la influencia que ha tenido en su vida cotidiana ser atendido por un profesional de los servicios sociales también es positiva. En la escala anteriormente señalada, las puntuaciones alcanzadas son las siguientes: 6.6 al considerar que había mejorado su autonomía e independencia; 6.4 en cuanto a la valoración de sentirse más acompañado y apoyado. Como reflejo de esa valoración positiva el 86,4% aconsejaría a un familiar o amigo acudir a ese centro en caso de necesitarlo.

La atención social primaria en cifras

Personas atendidas

En el año 2021 se ha atendido a 437.386 personas con las que se han celebrado 559.762 entrevistas. Mayoritariamente por teléfono (el 66%) aunque también en el propio centro (19%) o por correo electrónico (10%). **Las visitas a domicilio se han reducido a las estrictamente indispensables** y representan el 1% de las entrevistas.

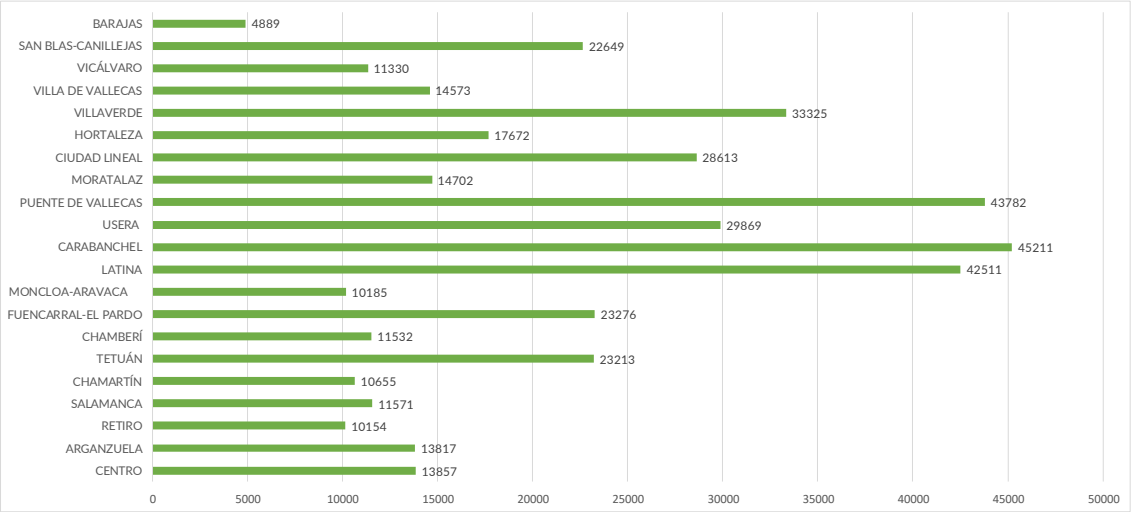
Entrevistas realizadas según modalidad. 2021.



De las 437.386 personas atendidas, **67.984 son nuevos usuarios**, es decir, **el 15,54% han acudido por primera vez a los servicios sociales.** Los efectos de la pandemia generada por el COVID 19 se han visto reflejados en el incremento de personas que acuden por primera vez a los servicios sociales de atención social primaria, en 2020 representaban el 17,03 %, mientras que en el año 2019 suponían el 8,5% de la población nueva atendida en los Centros de Servicios Sociales.

Cuatro de cada cinco de éstos nuevos usuarios (54.273), precisaban de una intervención más intensiva por parte de su trabajadora social de referencia, ya sea por la propia atención profesional y/o por la tramitación de prestaciones y servicios gestionados desde los Servicios Sociales de Atención Social Primaria.

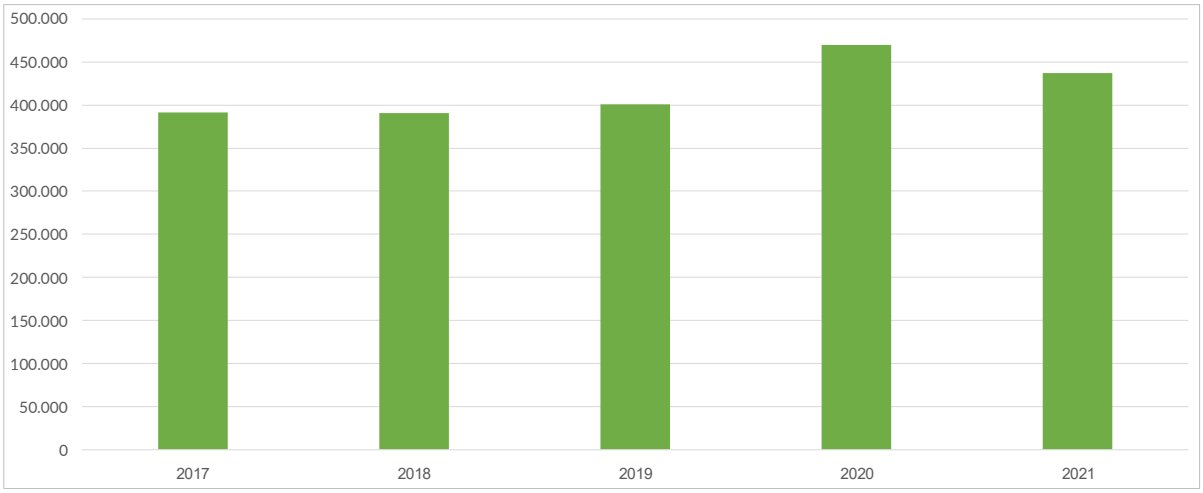
Personas atendidas por distritos. 2021.



Fuente: Departamento de Programación y Gestión de ASP, DGSSES

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

Evolución anual personas atendidas. 2017-2021



Fuente: Departamento de Programación y Gestión de ASP, DGSSES

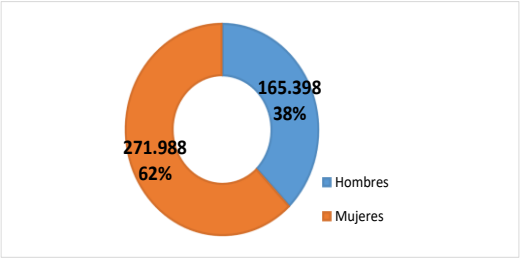
Perfil de las personas usuarias

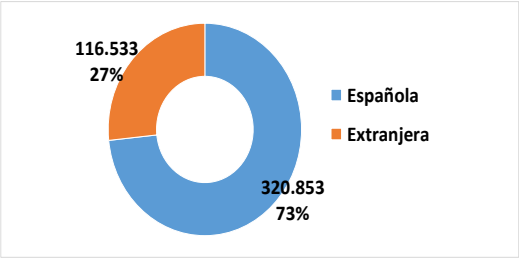
En el año 2021 la atención de los servicios sociales se ha continuado centrando en las personas mayores de 65 años, las cuales representan casi la mitad de las personas atendidas desde los Centros de Servicios Sociales (el 46,88%) principalmente con demandas relativas la dependencia, la teleasistencia, los centros de día y la ayuda a domicilio. Es significativo el porcentaje de personas mayores de 80 años atendidas que alcanza el (34,04% del total de atenciones prestadas).

Podemos decir que dos de cada tres personas atendidas son mujeres (el 62%), indicador que refleja la feminización de la pobreza.

El porcentaje por sexos se mantiene en estos tres últimos años y disminuye el de extranjeros, que del 31,4% se convierten en el 26,64%.

Personas atendidas por sexo y nacionalidad. 2021.





Fuente: Departamento de Coordinación y Gestión de ASP, DGSSES

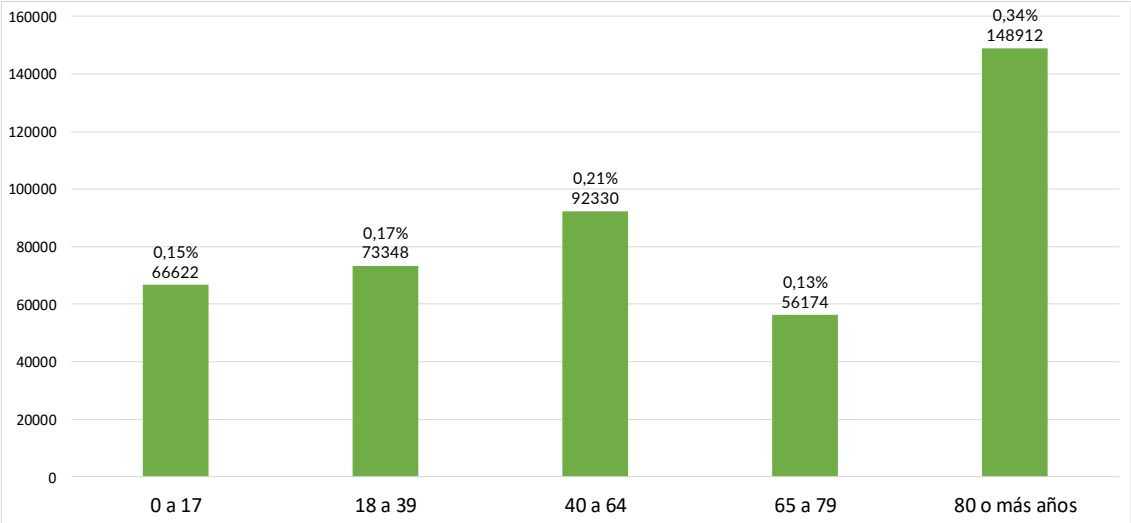
En los últimos años se ha modificado el perfil de los usuarios y se ha sumado un nuevo tipo: crece la presencia de ciudadanos **más jóvenes y familias monoparentales.**

En muchos casos se trata de personas que perdieron su trabajo en los sectores más golpeados por las restricciones sanitarias y en la economía informal de un día para otro. Con sueldos bajos que constituyen su única fuente de ingresos y que conllevan una escasa o ninguna capacidad de ahorro para poder hacer frente a imprevistos. Ante el colapso de los organismos públicos de empleo y la dificultad de gestionar prestaciones y subsidios de desempleo, no han sido capaces de afrontar esta emergencia y han precisado apoyo para salir del bache, aunque sea de manera puntual.

También habría que añadir a aquellos sin derecho a prestaciones o con numerosas dificultades para que les sean reconocidas, y a quienes aún no se habían recuperado de la crisis iniciada en 2008.

En cambio, las personas mayores han mantenido sus ingresos estables al provenir de pensiones y no estar por tanto afectados por el parón de la economía. Lo cual no obsta para que en muchos casos sean pensiones de escasa cuantía, puesto que a edades avanzadas la población es mayoritariamente femenina y son más habituales las pensiones no contributivas.

Personas atendidas por tramos de edad. 2021



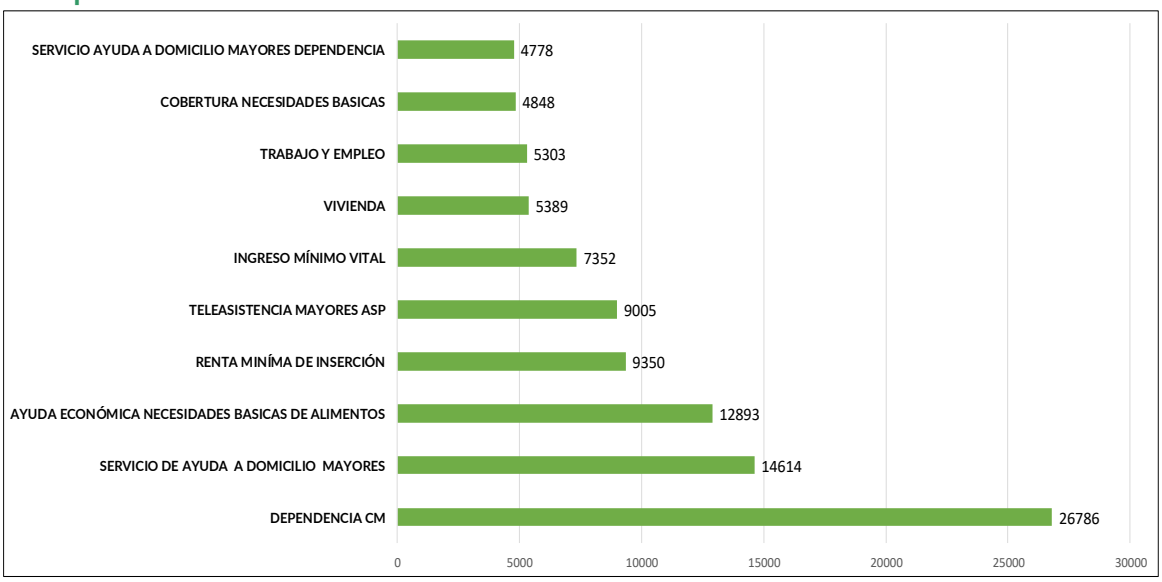
Fuente: Departamento de Programación y Gestión de ASP, DGSSES

Demandas y procesos tramitados

Las demandas por parte de los usuarios han sido 147.540 y los procesos iniciados en relación con ellas han alcanzado los 240.615.

Entre las demandas más frecuentes realizadas por los usuarios se encuentran la gestión de la solicitud de **dependencia (19,78%), ayuda a domicilio (12,73%), teleasistencia (12,67%), trabajo y empleo (5,05%) ayuda económica para la cobertura de necesidades básicas (4,61%) e ingreso mínimo vital (3,9%)** este último entra por primera vez en las demandas más frecuentes, desplazando a la Renta Mínima de Inserción.

Principales demandas realizadas en los Centros de Servicios Sociales. 2021.

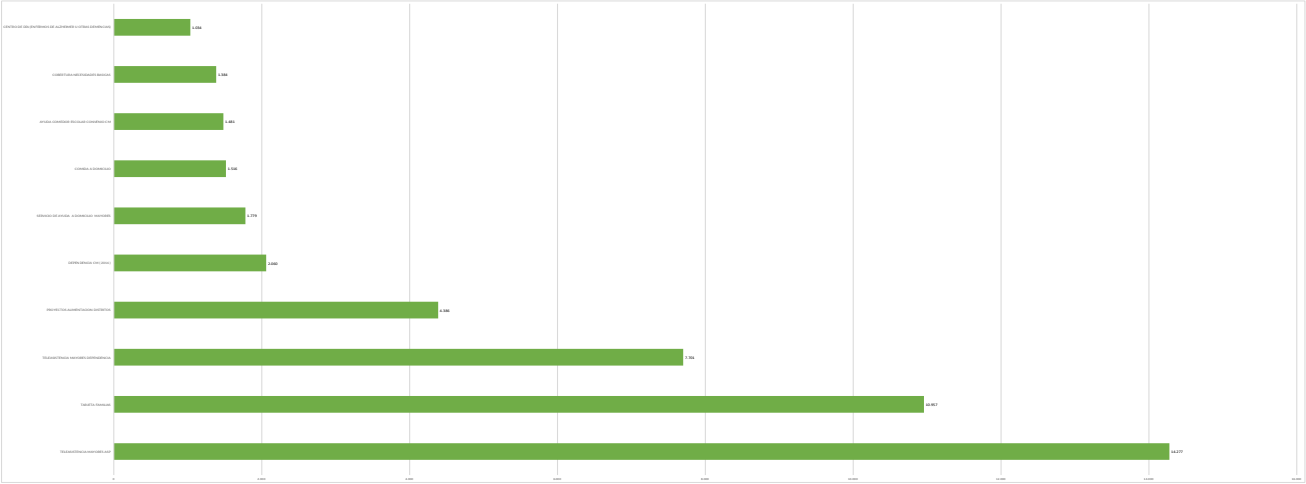


Fuente: Departamento de Programación y Gestión de ASP, DGSSES

El número de **procesos iniciados que finalmente se han tramitado** ha sido 61.016 y de ellos 58.054 han sido concedidos, el 74,7%. **Los más habituales han sido los relacionados con la cobertura de necesidades básicas** (ayudas para alimentación, Tarjeta Familias…) **y la ayuda a mayores y dependientes** (teleasistencia, comida a domicilio…).

Los trámites que más se han realizado en los Centros de Servicios Sociales en 2021 han sido: teleasistencia (23,39%); tarjeta familias (17,95%); teleasistencia – como prestación de dependencia – (12,62%) y proyectos de alimentación de los distritos (7,18%).

Principales tramitaciones realizadas en los Centros de Servicios Sociales. 2021



Fuente: Departamento de Programación y Gestión de ASP, DGSSES

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 2021 de **13,2%.**

- Personas atendidas en 2021: 437.386
- Padrón de Madrid a 1 de enero de 2021: 3.312.310 habitantes

Población extranjera atendida

- 116.533 personas de un total de 437.386. Supone un **26,64% de las personas atendidas** por los Servicios Sociales de Atención Social Primaria.

Se constata una disminución considerable, respecto a los datos de 2020, cuando los 147.881 usuarios extranjeros eran el 31,4% del total. Hay que indicar que la población con nacionalidad extranjera representa el 15.82% de los residentes en Madrid a 1 de enero de 2021.

Servicio de Orientación Jurídica Generalista (SOJ)

<table>
<tr><th colspan="2">Nombre recurso/programa/actuación</th><th colspan="2">Servicio de orientación jurídica generalista para las personas usuarias de los centros de Servicios Sociales, y para las personas social de los centros municipales de mayores del Ayuntamientos de Madrid</th></tr>
<tr><td colspan="2">Población a la que se dirige:</td><td colspan="2">Personas usuarias de los servicios sociales y personas socias de los Centros Municipales de Mayores del Ayuntamiento de Madrid.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Objetivo</td><td colspan="2">Facilitar un servicio de orientación jurídica generalista a personas usuarias de los servicios sociales.</td></tr>
<tr><td>Número de personas usuarias en 2021</td><td>8.613</td><td rowspan="2">Definición de personas usuarias</td><td rowspan="2">Personas atendidas en 2021.</td></tr>
<tr><td>Número de personas usuarias en 2021</td><td>8.613</td></tr>
<tr><td colspan="2">Tasa de cobertura</td><td colspan="2">N.º de usuarios SOJ 2021 respecto al n.º de personas atendidas en los Servicios Sociales de Atención Social Primaria en 2021 = 1,96%</td></tr>
<tr><td>Plazas ofertadas en 2021</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Presupuesto en 2021</td><td>241.993,90 euros</td><td>% ejecutado</td><td>223.604,66 euros.
92,40%</td></tr>
<tr><td>Recurso web</td><td>Servicio de Orientación Jurídica en los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid - Gestiones y Trámites</td><td>Perfiles redes sociales</td><td>@xxxx</td></tr>
<tr><td colspan="2">Principales indicadores de procesos (1 o 2)</td><td colspan="2">• N.º de personas que han sido orientas a solicitar justicia gratuita: 1.892
• Porcentaje de mujeres atendidas: 75%</td></tr>
<tr><td colspan="2">Principales indicadores de resultados (1 o 2)</td><td colspan="2">Grado de satisfacción con el servicio: 7,5 sobre 10.</td></tr>
</table>

Las prestaciones económicas

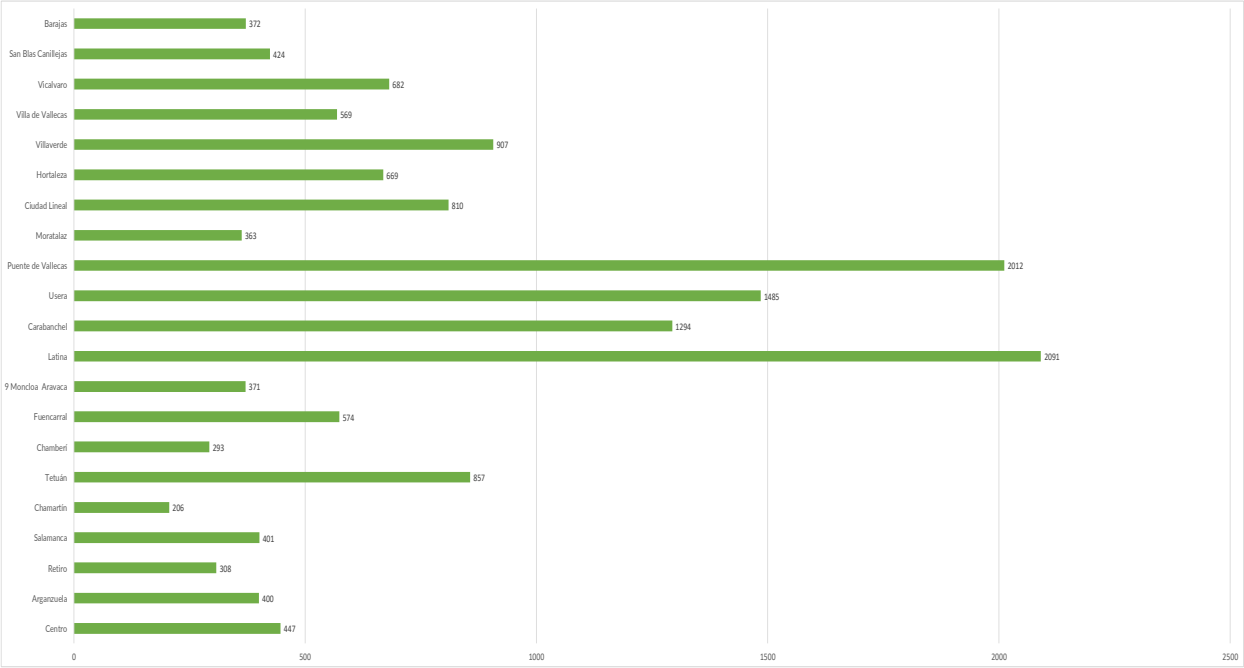
El Ayuntamiento de Madrid cuenta con la Ordenanza de las prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales, de 28 de septiembre de 2004, y la Instrucción que la desarrolla, del 27 de diciembre de 2013. Ambas son las normas básicas que establecen el marco de gestión de las ayudas económicas 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 se han introducido cambios en ambas para adaptarlas a una realidad y necesidades sociales en cambio permanente: se ha introducido una mayor flexibilización

en la temporalización y periodicidad de pago de las ayudas, se ha dado cobertura legal permanente a la modalidad de prestación surgida en el momento de máxima emergencia de la pandemia (Tarjeta familias) y se ha introducido un factor de discriminación positiva para las familias que cuentan con menores de edad entre sus miembros a la hora de determinar el acceso a la prestación económica y la cuantía de la ayuda.

A lo largo del año se ha gestionado un total de 15.535 prestaciones de carácter económico en el marco de la mencionada Ordenanza, lo que ha supuesto un gasto de 13.286.092 euros. Las ayudas dan cobertura de atención a un amplio abanico de necesidades: educativas, alimentación, adaptación de la vivienda, alojamiento o salud, entre otras

Prestaciones económicas tramitadas en los Centros de Servicios Sociales. 2021



Fuente: Departamento de Programación y Gestión de ASP, DGSSES

Tarjeta Familias

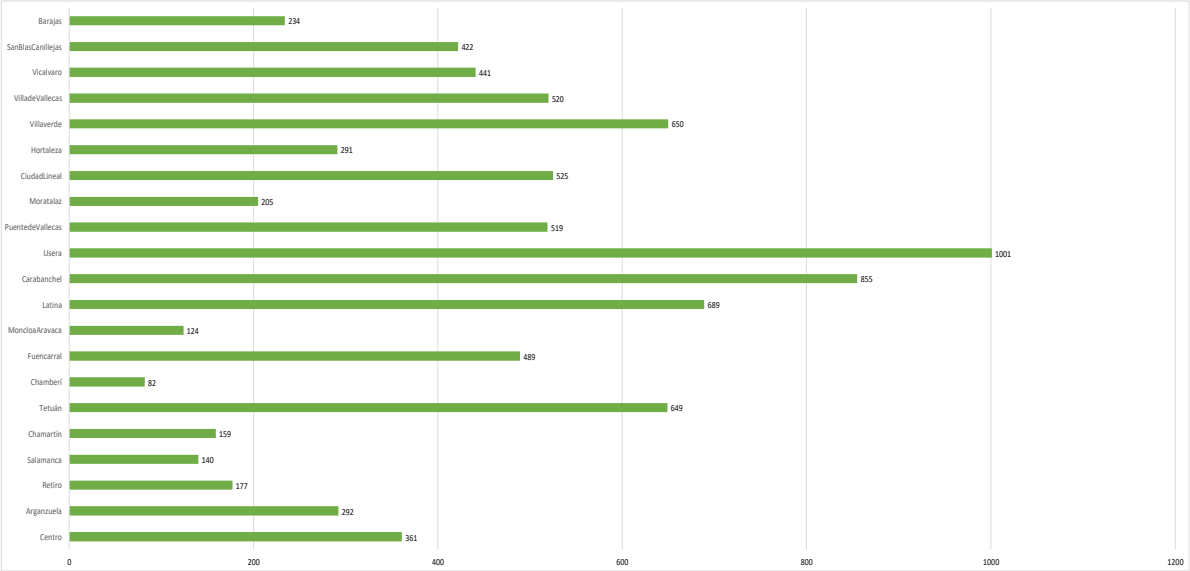
Nombre recurso/programa/actuación		TARJETA FAMILIAS	
Población a la que se dirige:		Población general	
Objetivo		Cobertura de necesidades básicas de alimentación, aseo e higiene de personas y familias en situación de vulnerabilidad.	
Número de tarjetas emitidas en 2021	**8.825**	**Definición de personas usuarias**	Familias perceptoras de la prestación.
Número de personas usuarias en 2021	**7.467**		
Tasa de cobertura			
Plazas ofertadas en 2021			
Presupuesto en 2021	**6.997.560**	*% ejecutado*	6.997.560
Recurso web	Tarjeta Familias - Ayuntamiento de Madrid	Perfiles redes sociales	
Principales indicadores de procesos			
Principales indicadores de resultados			

La modalidad de ayuda económica Tarjeta familias requiere una mención especial al tratarse de un proyecto innovador que se puso en marcha en 2020 para atender de forma ágil y homogénea la situación de crisis social motivada por la Covid-19.

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. 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, que puede fluctuar entre los 125 y 630 euros mensuales, dependiendo del nivel de ingresos y del número de personas que integren la unidad familiar.

Durante 2021 se han tramitado 8.825 tarjetas, por un importe total de 6.997.560 euros. (ver Tabla Anexo 1).

Tarjetas Familias tramitadas en los Centros de Servicios Sociales. 2021



Fuente: Departamento de Programación y Gestión de ASP, DGSSES

En el informe de implementación y resultados de la Tarjeta Familias, elaborado por la Dirección General de Innovación y Estrategia Social (abril 2021), se concluye que las tarjetas familias llegan eficazmente a los nuevos perfiles de personas vulnerables: hogares jóvenes (edad media de los titulares: 42 años), con menores a cargo (70% de las solicitudes), sobre todo monoparentales (36,2%) y con un nivel alto de vulnerabilidad residencial (solo el 8% de los beneficiarios son propietarios de su vivienda).

Otra de las conclusiones de dicho informe destaca que la Tarjeta Familias implica un alto nivel de protección a la infancia. El nivel de protección que da la tarjeta es más alto para hogares que, con la misma configuración, tienen menores a cargo.

Convenio comedor escolar

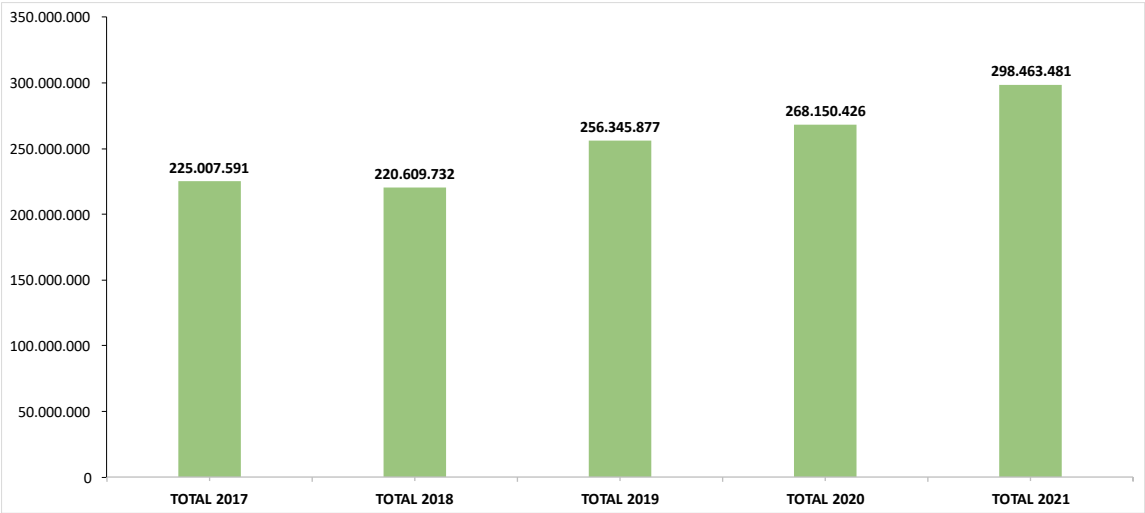
<table>
<tr><th colspan="2">Nombre recurso/programa/actuación</th><th colspan="2">Convenio de colaboración entre la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid por el que se regula la aportación económica del Ayuntamiento de Madrid referido a los comedores colectivos escolares.</th></tr>
<tr><td colspan="2">Población a la que se dirige:</td><td colspan="2">Menores cuyas familias no dispongan de suficientes recursos económicos para abonar dichos precios y se encuentren inmersos en procesos de intervención social.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Objetivo</td><td colspan="2">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.</td></tr>
<tr><td>Número de menores en 2021</td><td>11.444</td><td rowspan="2">Definición de personas usuarias</td><td rowspan="2">menores con ayuda de servicios sociales para comedor escolar.</td></tr>
<tr><td>Número de menores usuarios en 2021</td><td>11.444</td></tr>
<tr><td colspan="2">Tasa de cobertura</td><td colspan="2">28,26 %</td></tr>
<tr><td>Plazas ofertadas en 2021</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Presupuesto en 2021</td><td>8.299.988 €</td><td>% ejecutado</td><td>62,23 %</td></tr>
<tr><td>Recurso web</td><td></td><td>Perfiles redes sociales</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Principales indicadores de procesos</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="2">Principales indicadores de resultados</td><td colspan="2"></td></tr>
</table>

El presupuesto.

En 2021 el presupuesto en Atención Social Primaria ha sido de 298.463.481 euros distribuido en tres programas:

- Familia e infancia, 14.689.560 euros (5%)
- Personas mayores y servicios sociales 208.716.875 euros (70%)
- Integración comunitaria y emergencia social 75.057.046 euros (25%)

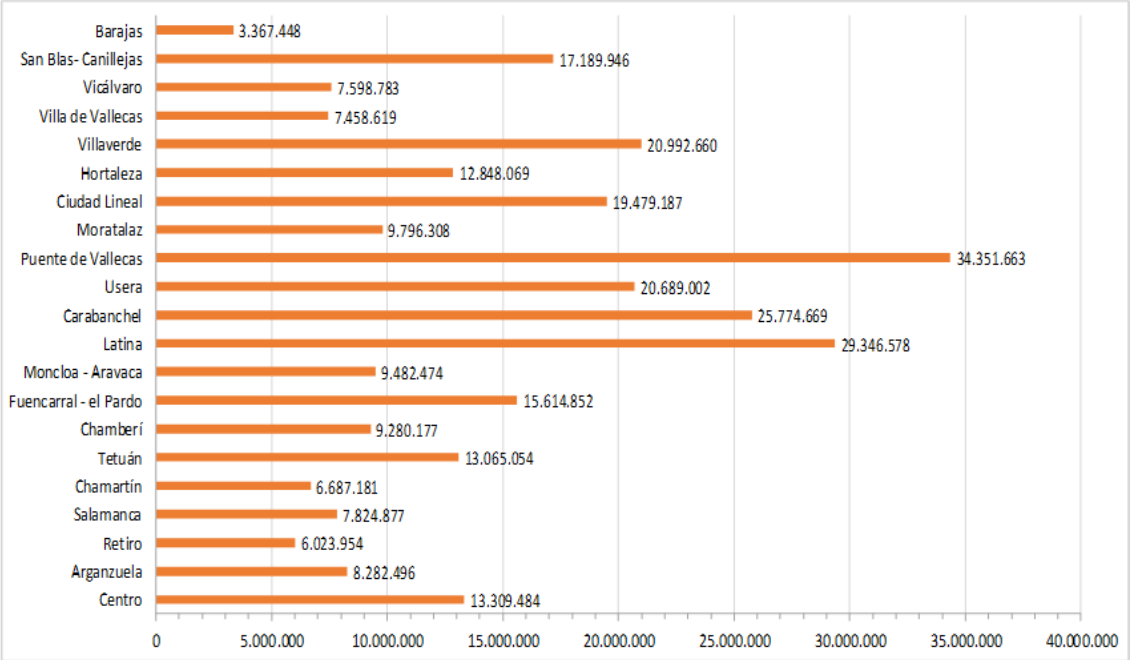
Evolución del presupuesto de servicios sociales. 2017-2021



Fuente: Departamento de Programación y Gestión de ASP, DGSSES

Supone un crecimiento de 30.313.005 euros respecto al año anterior. Al programa destinado a personas mayores y servicios sociales se le dedica la mayor parte del presupuesto.

Presupuesto de servicios sociales por distritos. 2021



Fuente: Departamento de Coordinación y Gestión de ASP, DGSSES

Seis distritos reciben el 50% del presupuesto: Seis distritos reciben el 50% del presupuesto: Puente de Vallecas, Villaverde, Usera, Carabanchel 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 niños extranjeros en las aulas, etc.) les hace demandar atención social en mayor medida y, por lo tanto, se atiende a más personas. De hecho, encabezan el ranking de vulnerabilidad por distritos[8].

[8] Ranking de vulnerabilidad de los distritos de Madrid 2020 elaborado por el Ayuntamiento de Madrid y la Universidad Carlos III.

Gestión y prestaciones en la Atención Social Primaria.

SERVICIO DE ASESORAMIENTO A LA EMERGENCIA RESIDENCIAL (SAER)

Desde el Departamento de Gestión y Prestaciones en Atención Social Primaria, en el que actualmente se encuentra el Servicio de Asesoramiento a la Emergencia Residencial (SAER), se ofrece atención especializada a las personas residentes en la ciudad de Madrid ante aquellas situaciones de pérdida de vivienda habitual o riesgo de esta que puedan generar una desprotección social a la persona o unidad familiar, promoviendo cuando proceda la gestión de alternativas residenciales.

Tiene la misión y el objetivo fundamental de prevenir la exclusión socio-residencial de las tipologías 3, 6, 7, 8 y 9 de la escala ETHOS[9], contribuyendo así al descenso de la tasa de población en riesgo de pobreza o exclusión social en la ciudad de Madrid.

Líneas estratégicas de intervención: Misión y objetivos

Se desarrollan cinco líneas estratégicas de intervención en distintos ámbitos y en estrecha coordinación con la red de servicios sociales municipales, colaborando con organismos judiciales y otras instituciones.

- Intermediación social. 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. En 2021 se ha intervenido sobre 2.066 casos de familias en riesgo o exclusión socio-residencial, cuya atención ha logrado 1.064 acuerdos.

- 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 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 2021 han accedido a los servicios y programas de la red de PAA de nuestro Departamento un total de 1731 personas, de las que **1166 eran personas adultas (586 hombres y 580 mujeres) y 565 menores a (305 niños y 260 niñas).**

- 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). Se responde a las solicitudes de valoración, elaborando los informes requeridos por

[9] 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)".

dichas instituciones para el abordaje de casos con personas o familias vulnerables involucradas en procesos de desahucios, con el objetivo de evitar situaciones de desprotección social. Entre respuestas a solicitudes, valoraciones e informes emitidos se han atendido 2.364 peticiones, siendo 1.984 de los juzgados para los que se han elaborado 370 informes, otros 9 para el CDESC y 1 para el Defensor del Pueblo.

- Apoyo técnico a los servicios sociales de los 21 distritos. Esta línea de acción implica una actividad específica desde el equipo de profesionales, aunque complementaria a las tres anteriores, puesto que se asesora y coordina la intervención a realizar en los centros de servicios sociales madrileños para la atención diaria de personas o familias que precisen intermediación socio-jurídica, gestión de PAA o dar respuesta a los requerimientos de juzgados e instituciones en casos de pérdida de vivienda de familias vulnerables.

- Seguimiento del realojo del núcleo chabolista denominado "El Gallinero", se ha continuado este año supervisando la evolución del itinerario de inserción socio-residencial de cada una de las familias realojadas junto con los servicios sociales del distrito (ASP) en el marco del Convenio suscrito con la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo (EMVS). El objetivo fundamental de esta línea estratégica es coordinar todas las actuaciones con el objeto de realizar una intervención coherente con el objetivo de inserción socio-residencial. Continuaron en este proceso de seguimiento un total de 47 personas.

A través del Portal de Transparencia se actualizan datos trimestralmente de las cuatro primeras líneas estratégicas: Emergencia residencial

Número de actuaciones realizadas en 2021 según líneas de intervención[10]

INTERMEDIACIÓN SOCIAL EN CASOS DE RIESGO DE PÉRDIDA DE VIVIENDA: Casos abiertos, tramitándose y cierres de expedientes del 2021 o reactivados de años anteriores	**2.066**
NÚMERO DE CASOS DE INTERMEDIACIÓN RESUELTOS CON ACUERDOS PARA EVITAR LA PÉRDIDA DE VIVIENDA O CON SOLUCIÓN HABITACIONAL ALTERNATIVA	**1.064**
GESTIÓN ALOJAMIENTOS ALTERNATIVOS: Personas con valoración de vulnerabilidad en SAER o ASP que han accedido a plazas residenciales en recursos de la Prestación de Alojamiento Alternativo (PAA) con acompañamiento social e intervención durante su estancia	**1.731**
ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE JUZGADOS Y OTRAS INSTITUCIONES (Defensor del Pueblo, CDESC, etc.)	**2.364**
REALOJO DEL GALLINERO: Número de personas que continúan en el proceso de realojo del "Gallinero"	**47**

[10] El apoyo técnico a los servicios sociales de los 21 distritos es una línea estratégica que integra las cuatro 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.

Intermediación social preventiva ante el riesgo de pérdida de vivienda

Ficha técnica de la Intermediación Social

Nombre recurso/ programa/ actuación	INTERMEDIACIÓN SOCIOJURÍDICA 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 personas usuarias en 2021 (total)	2.066	**Definición de personas usuarias**	Personas vulnerables, residentes en la ciudad de Madrid en situación de exclusión residencial
Número de personas usuarias en 2021 (únicas)	2.066		
Tasa de cobertura	TASA DE COBERTURA: 100%		
Recurso web	Servicio de Asesoramiento a la Emergencia Residencial		
Indicador de procesos	Nº Casos Intermediación social en riesgo de pérdida de vivienda		**2.066**
Indicador de resultados	Nº Acuerdos alcanzados para evitar la pérdida de vivienda o con solución habitacional alternativa		**1.064**

La intermediación social parte de un análisis de las alternativas de acción existentes ante un caso inminente de desahucio. 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 veces un aplazamiento temporal del desahucio puede ser la oportunidad para que mejore la situación económica pudiendo luego hacer frente a los pagos. Otras, la propiedad valora la reestructuración de la deuda o el acceso a alquiler social.

En síntesis, la intermediación consiste en promover acuerdos económico-jurídicos entre las partes implicadas. Cuando no existen posibilidades de lograrlo y va a producirse el desahucio, se valora el caso para evitar situaciones de desprotección y se procede a gestionar alternativas residenciales cuando se justifica la necesidad.

En cuanto a los resultados de la intermediación, cabe señalar que en un alto porcentaje la intervención sobre un caso puede prolongarse más de un año, por lo que su resolución puede producirse en el año siguiente de su apertura o incluso dos o más años después.

Número de casos atendidos de intermediación social según tipologías

DATOS DE INTERMEDIACIÓN SOCIAL DEL 2021	ENTRADAS NUEVAS	CERRADOS DE AÑOS ANTERIORES	TOTAL

Casos de endeudamientos hipotecarios y ejecuciones	319	88	**407**
Casos de impagos de arrendamientos	327	258	**585**
Casos de ocupaciones	323	238	**561**
Casos de desahucios por finalización de contrato de arrendamiento	97	35	**132**
Casos de desahucios por finalización de estancia en alojamientos alternativos	24	4	**28**
Casos de Seguimiento de alquiler social	14	3	**17**
Casos de otro tipo	98	27	**125**
Casos de vivienda en precario	157	1	**158**
Casos pendientes de información (datos incompletos en notificaciones o en otras fuentes)	51	2	**53**
TOTAL	1.410	656	**2.066**

Fuente: SAER-DGSSES

Como refleja la tabla anterior, el total de casos de intermediación sobre los que se intervino fueron **2.066**, incluyendo la atención a endeudamientos o ejecuciones hipotecarias, impagos de arrendamientos o por ocupaciones, y en menor número, otros tipos de desahucios de distintas modalidades (déficit de habitabilidad, hacinamiento, fin del contrato de arrendamiento, fin de estancia en alojamientos alternativos etc.), también se contabilizan las intervenciones sobre expedientes de años anteriores que han requerido actuaciones y se han cerrado en el 2021. El equipo de profesionales del SAER realiza intermediación social a petición de las personas afectadas o a petición del juzgado. En 2021, se han prorrogado medidas aprobadas por la pandemia del COVID-19, y en definitiva han supuesto mayores posibilidades de aplazamiento de aquellos lanzamientos ya señalados.

Acuerdos logrados tras la intermediación social para evitar la pérdida de vivienda o con soluciones habitacionales alternativas

TIPO DE ACUERDOS LOGRADOS EN 2021	CERRRADOS DEL 2021	CERRADOS DE AÑOS ANTERIORES	TOTAL
Expedientes resueltos con acuerdos incluyendo CBP, reestructuración, condonación, moratoria, dación en pago con alquiler social y alquileres sociales	12	14	26
Alquileres sociales del 2021 (con otras entidades financieras)	6	152	158
Expedientes con resoluciones de acceso a la PAA	190	33	223
Expedientes con resolución de Vivienda pública (EMVS-AVS)	2	20	22
Acuerdo en negociación particular con asesoramiento municipal	12	15	27
Arrendamiento con ayuda económica municipal	8	14	22
Aplazamientos gestionados en el 2021	-	-	586
TOTAL	230	248	1064

Fuente: SAER-DGSSES

Los 1.064 acuerdos alcanzados para evitar la pérdida de vivienda o con soluciones residenciales alternativas, incluyendo **158 alquileres sociales** firmados en 2021, han logrado evitar la situación de calle y la desprotección de familias con alta vulnerabilidad. Considerando que cada caso afecta a varias personas al tratarse de expedientes de familias se puede afirmar que se ha logrado un impacto muy positivo. Por tanto, esta línea de intervención contribuye de forma directa a reducir los procesos de exclusión residencial en la ciudad de Madrid.

Gestión de la prestación de alojamiento alternativo (PAA)

Ficha Técnica Programa de Alojamiento temporal en viviendas compartidas y supervisadas (Contrato ASISPA-PROVIVIENDA)11

<table>
<tr><th>Nombre recurso/programa/ actuación</th><th colspan="3">PROGRAMA DE ALOJAMIENTO TEMPORAL EN VIVIENDAS COMPARTIDAS Y SUPERVISADAS PARA FAMILIAS</th></tr>
<tr><td>Población a la que se dirige:</td><td colspan="3">FAMILIAS</td></tr>
<tr><td>Objetivo</td><td colspan="3">Facilitar alojamiento a través de un recurso de vivienda temporal, supervisada y compartida a familias residentes en Madrid que pierden su vivienda habitual.</td></tr>
<tr><td>Número de personas usuarias en 2021 (total)</td><td>Hombres: 241
Mujeres: 289</td><td rowspan="2">Definición de personas usuarias</td><td rowspan="2">Familias residentes en la ciudad de Madrid con precariedad económica y en situación de exclusión residencial</td></tr>
<tr><td>Número de personas usuarias en 2021 (únicas)</td><td>Hombres: 241
Mujeres: 289</td></tr>
<tr><td>Tasa de cobertura [12]</td><td colspan="3">TASA DE COBERTURA: 67,2%</td></tr>
<tr><td>Plazas ofertadas en 2021</td><td colspan="3">490</td></tr>
<tr><td>Presupuesto en 2021</td><td>2.689.780 €</td><td>% Ejecutado</td><td>100</td></tr>
<tr><td>Indicador de procesos</td><td colspan="2">N.º Familias nucleares en PAA</td><td>46</td></tr>
<tr><td>Indicador de procesos</td><td colspan="2">N.º Familias monomarentales en PAA</td><td>62</td></tr>
<tr><td>Indicador de resultados</td><td colspan="2">% Salida vida autónoma</td><td>47,7%</td></tr>
</table>

[11] Ficha técnica correspondiente a PAA red municipal (familias con menores) en la memoria del año 2020 figura en la pág. 264

[12] Ver Anexo

Ficha Técnica 3.6.2.6 Programa de Alojamientos Temporales y Alternativos con Acompañamiento Social (ATAAS)[13]

<table>
<tr><th>Nombre recurso/programa/ actuación</th><th colspan="3">PROGRAMA DE ALOJAMIENTOS TEMPORALES Y ALTERNATIVOS CON ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL (ATAAS)</th></tr>
<tr><td>Población a la que se dirige:</td><td colspan="3">Unidades familiares unipersonales y parejas sin menores a cargo</td></tr>
<tr><td>Objetivo</td><td colspan="3">Facilitar alojamiento a través de vivienda compartida o plaza en pensión temporal con intervención social tendente a la inclusión socioresidencial de sus destinatarios/as.</td></tr>
<tr><td>Número de personas usuarias en 2021 (total)</td><td>Hombres: 190
Mujeres: 115</td><td rowspan="2">Definición de personas usuarias</td><td rowspan="2">Personas residentes en la ciudad de Madrid con precariedad económica y en situación de exclusión residencial</td></tr>
<tr><td>Número de personas usuarias en 2021 (únicas)</td><td>Hombres: 190
Mujeres: 115</td></tr>
<tr><td>Tasa de cobertura</td><td colspan="3">TASA DE COBERTURA: 91,8%</td></tr>
<tr><td>Plazas ofertadas en 2021</td><td colspan="3">166 (103 en pensión 66 en piso compartido)</td></tr>
<tr><td>Presupuesto en 2021</td><td>1.859.747 €</td><td>% Ejecutado</td><td>100</td></tr>
<tr><td>Indicador de procesos</td><td colspan="2">Nº Hombres alojados (+ 18 años)</td><td>190</td></tr>
<tr><td>Indicador de procesos</td><td colspan="2">Nº Mujeres alojadas (+ 18 años)</td><td>115</td></tr>
<tr><td>Indicador de resultados</td><td colspan="2">% Salida vida autónoma</td><td>42,3%</td></tr>
</table>

Los procesos de perdida de vivienda habitual tienen un origen multicausal, no todos pueden ser objeto de intermediación socio jurídica y en ocasiones aquellos que lo son se resuelven finalmente con la ejecución de un lanzamiento, situando a personas y familias en situación de exclusión socioresidencial.

La PAA que se gestiona desde el Departamento 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 socioresidencial detectadas desde los servicios sociales en la ciudad de Madrid.

La reorganización del Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social en febrero de 2021 conlleva la incorporación al Departamento de la gestión del Programa de Alojamientos Temporales y Alternativos con Acompañamiento Social (ATAAS), completándose de esta

[13] Ficha técnica correspondiente a PAA red municipal (personas adultas) en la memoria del año 2020 figura en la pág. 246

forma la línea estratégica de intervención que incorpora a partir de este año la atención preventiva de la exclusión socioresidencial a las unidades convivenciales unipersonales y a las parejas sin menores a cargo.

Los objetivos de esta línea estratégica son:

- Evitar la situación de calle accediendo a la PAA temporalmente 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.

Los programas o proyectos gestionados en 2021 desde el SAER que integran la PAA son los siguientes:

- Programa de Alojamiento temporal en viviendas compartidas y supervisadas para familias gestionado mediante contrato de prestación de servicios, con la Fundación ASISPA y la Asociación Provivienda, dirigidos a familias con menores a cargo.
- Programa de Alojamiento Temporal y Alternativo con acompañamiento social (ATAAS) gestionado mediante un contrato de prestación de servicios con la entidad Grupo5 y dirigido a unidades familiares unipersonales y parejas sin menores a cargo.
- Convenio de subvención nominativa entre el Ayuntamiento de Madrid y la asociación La Koma para el desarrollo del Proyecto de Alojamiento a familias monomarentales, dirigido a mujeres o unidades familiares monomarentales.
- Programa de Emergencia Habitacional (EH) para la atención a familias en situación de gran vulnerabilidad por motivos de exclusión socio-residencial gestionado mediante Convenio con CÁRITAS.
- Programa de Alojamiento Alternativo y Temporal (Convenio EMVS-entidades sociales), anteriormente “Viviendas Solidarias con Entidades, en la Ciudad de Madrid” (PVS), gestionado mediante Convenio entre el Área de Gobierno y la EMVS, en colaboración con entidades sociales, dirigido a personas y familias en situación de exclusión socio-residencial.

Número de viviendas y personas atendidas por programas

ENTIDADES	VIVIENDAS O PLAZAS[14]	PERSONAS ADULTAS		MENORES		TOTAL
		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
Programa de Alojamiento temporal en viviendas compartidas y supervisadas para familias	60	91	149	150	140	**530**
Programa de Alojamientos Temporales y Alternativos con Acompañamiento Social (ATAAS)	166	190	115	0	0	**305**
Proyecto de alojamiento a familias monomarentales (Convenio La KOMA)	5	0	25	6	9	**40**
Programa de Emergencia Habitacional (EH) para la atención a familias con gran vulnerabilidad (Convenio Cáritas)	15	5	18	17	13	**53**
Programa de Alojamiento Alternativo y Temporal (Convenio EMVS-entidades sociales)	170	300	273	132	98	**803**
TOTAL	**416**	**586**	**580**	**305**	**260**	**1731**

Fuente: SAER-DGSSES

Los principales aspectos que caracterizan los servicios y programas de PAA que ofertamos son:

- La PAA implica una **intervención social intensa y continuada** con la persona o familia alojada.

- **Son recursos de alojamiento temporal**. De hecho, la intervención intensa está dirigida a que se trabaje desde el primer momento con la persona o familia la preparación para la salida autónoma mediante una intervención integral que incluye la búsqueda de alternativas residenciales.

- **Los dispositivos son recursos de alojamiento compartido con otras personas y familias.** Esta característica facilita que el recurso sea percibido como algo temporal y diferenciado de la concesión de una vivienda o alquiler social, además se favorece el establecimiento de redes de apoyo mutuo entre las personas o familias alojadas pudiendo dar lugar a la búsqueda de alternativas residenciales conjuntas.

Desde esta línea estratégica también se impulsa desde el año 2018 la **Comisión de Prestación de Alojamiento Alternativo del Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social**. Se trata de un espacio de coordinación permanente en el que participan los Departamentos de las diferentes Direcciones Generales del Área que disponen de

[14] En ATAAS es número de plazas, el resto viviendas con diferente número de plazas

recursos de alojamiento alternativo, para responder desde sus diferentes ámbitos competenciales a las situaciones de exclusión socioresidencial en la ciudad de Madrid. Sus objetivos son:

- Valorar situaciones de exclusión socioresidencial complejas, que requieren un abordaje coordinado para facilitar el recurso más adecuado a las necesidades planteadas.
- Detectar nuevas problemáticas y proponer alternativas.

Durante el año 2021 la Comisión ha realizado 20 sesiones ordinarias y 1 extraordinaria, en las que se han valorado 51 casos, de los cuales 38 corresponden a familias con menores a cargo y 13 a unidades familiares unipersonales.

Por último, es preciso mencionar que con fecha 13 de diciembre de 2021 se aprueba la Instrucción sobre los criterios que han de regir el acceso a la prestación de los servicios de alojamiento alternativo temporal para personas en situación de vulnerabilidad residencial del Ayuntamiento de Madrid. Esta instrucción tiene por objeto establecer los criterios básicos para acceder a las prestaciones materiales y técnicas que conlleva los diferentes servicios de prestación de alojamiento alternativo del Ayuntamiento de Madrid (INSTRUCCION PAA)

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

La coordinación con los servicios sociales de los centros de servicios sociales (CSS) distritales es diaria para la atención de casos que requieran intermediación social, la gestión de alojamientos alternativos, así como la coordinación para dar respuesta a los requerimientos de juzgados u otras instituciones antes casos de pérdida de vivienda de población vulnerable.

Se ha avanzado positivamente en 2021 actualizando y creando 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, la repuesta a los diversos requerimientos remitidos desde los juzgados y la gestión de la PAA. Las tres guías elaboradas para tal fin recogen criterios de atención, pautas de la intervención, requisitos y formularios a utilizar. Están disponibles en la intranet municipal[15] donde pueden descargarse facilitando así la coordinación entre los equipos municipales de intervención y con ello una mejor atención a la ciudadanía madrileña.

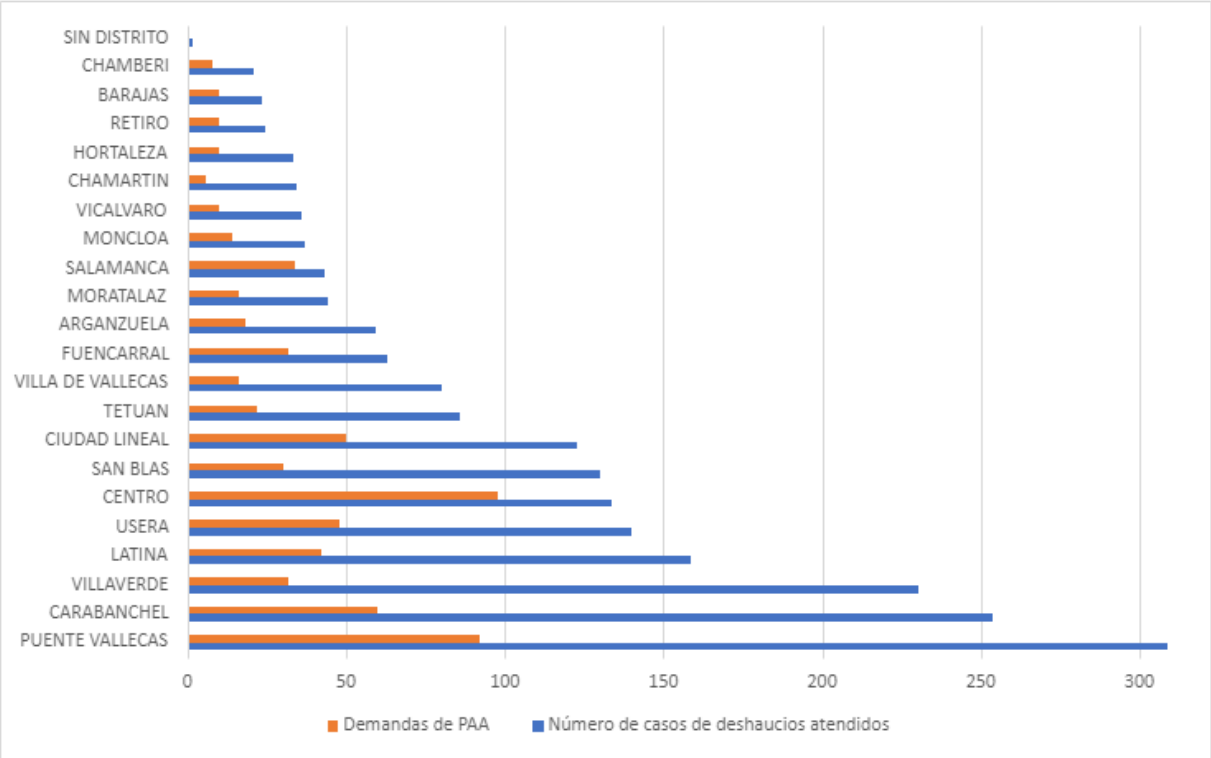
Como actuaciones complementarias al apoyo técnico vinculado directamente a la atención de personas y/o familias se ha iniciado en el último trimestre del año sesiones informativas en materia de atención social a la exclusión residencial y actuaciones previstas, así como elaboración de procedimientos y documentación técnica de apoyo puesta a disposición a través de la intranet municipal.

En cuanto a los resultados de la intervención que se han reflejado en los apartados anteriores correspondientes a las líneas estratégicas descritas, se incluyen los datos de

[15] Disponibles en: Guía de recursos de alojamiento alternativo

casos de los distritos, ya se haya intervenido en coordinación con ASP o bien hayan sido derivados para su atención presencial.

Número de casos de desahucios atendidos en 2021 según distritos y demanda de PAA



Fuente: SAER-DGSSES

La información desagregada por distritos muestra diferencias relevantes en la ciudad de Madrid pues hay zonas donde la exclusión socio-residencial está más presente. Al igual que ocurría en 2019 y 2020 la atención procede mayoritariamente de Puente de Vallecas, Carabanchel, Villaverde, Latina y Usera. Los distritos de Centro y Tetuán también tienen una incidencia destacable. Aparecen con un incremento de demanda nueva San Blas-Canillejas y Ciudad Lineal.

ATENCIÓN A SOLICITUDES REALIZADAS POR JUZGADOS Y OTRAS INSTITUCIONES

La atención a requerimientos de juzgados u otras instituciones públicas supone una línea de actuación estratégica que implica la respuesta a distintas solicitudes de información, la realización de valoraciones de vulnerabilidad, así como la elaboración de los informes sociales que solicitan. Este trabajo involucra a las jefaturas, a la unidad administrativa y al equipo de intermediación del SAER y supone además una coordinación diaria con los CSS en los 21 distritos.

Es relevante el incremento de las peticiones de valoración de vulnerabilidad recibidas desde los juzgados, de 838 en el año 2020 a 1984 en el año 2021, debido a los cambios normativos aprobados en 2020 y 2021.

Número de requerimientos atendidos de los juzgados y otras instituciones

	Número
Solicitud de información de diversa tipología desde los juzgados	1984
Informes elaborados solicitados por los juzgados sobre vulnerabilidad de la persona demandada/arrendataria	312

Informes elaborados solicitados por los juzgados sobre vulnerabilidad de la persona demandante/arrendador	58
Informes elaborados solicitados desde el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (DESC) de Naciones Unidas	9
Informes elaborados solicitados por el Defensor del Pueblo	1
TOTAL	**2364**

Fuente: SAER-DGSSES

Como se muestra en la tabla, las peticiones de información de diversa índole son numerosas, un total de 1984 en 2021, y en cuanto a los 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 380 informes, de ellos 370 fueron solicitados por juzgados, como novedad la valoración de vulnerabilidad en persona demandante o arrendataria ha conllevado el diseño de herramientas de valoración ad hoc a este nuevo supuesto Los informes solicitados por el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (DESC) de Naciones Unidas han sido 9 y tan solo 1 por el Defensor del Pueblo.

SEGUIMIENTO DEL REALOJO DEL NÚCLEO CHABOLISTA DENOMINADO "EL GALLINERO"

Inicialmente el censo realizado de "El Gallinero" incluía un total de 43 familias compuestas por 183 personas, en su mayoría de etnia gitana y origen rumano, que desglosados por sexos eran 96 mujeres y 87 hombres, entre ellos se contabilizaban 102 menores.

Se ha ido avanzando positivamente en el trabajo con las familias realojadas hasta llegar a la situación actual en la que 47 personas continúan en el proceso de seguimiento, realojadas de forma provisional en viviendas de la Empresa Municipal de Vivienda y Suelo (EMVS).

Número de personas adultas y menores que continúan en el proceso de realojo del "gallinero" por sexos

PERSONAS ALOJADAS EN PROCESO DE SEGUIMIENTO	PERSONAS ADULTAS	MENORES	TOTAL-SEXOS
Hombres	9	8	**17**
Mujeres	13	17	**30**
TOTAL POR EDAD	**22**	**25**	**47**

Fuente: SAER-DSSES

OTRAS ACTUACIONES REALIZADAS

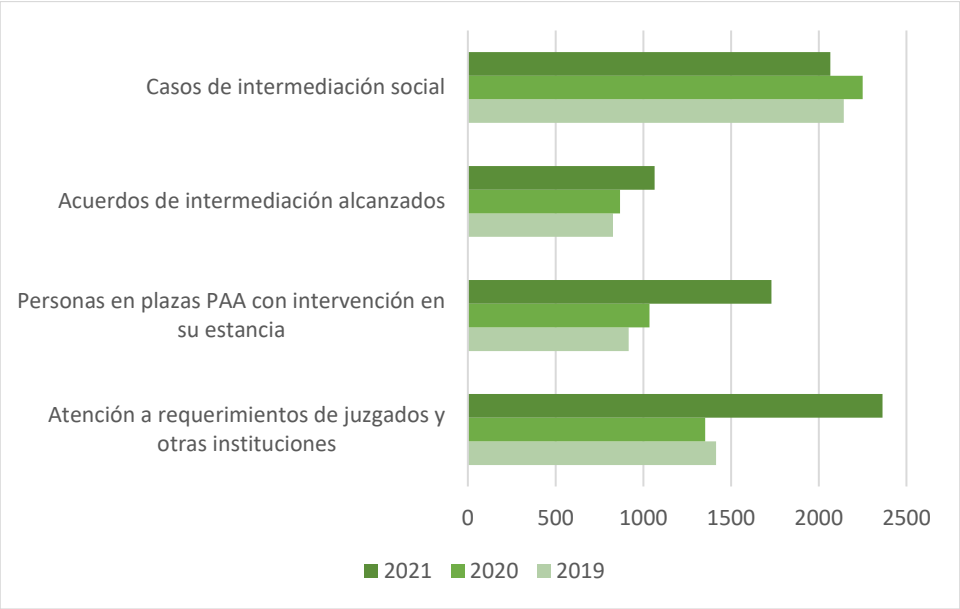
Ficha técnica PROYECTO ATENCION NECESIDADES ALIMENTARIAS DE EMERGENCIA

<table>
<tr><th>Nombre recurso/programa/ actuación</th><th colspan="3">PROYECTO DESTINADO A ATENDER LAS NECESIDADES ALIMENTARIAS DE EMERGENCIA</th></tr>
<tr><td>Población a la que se dirige:</td><td colspan="3">Personas o familias que se encuentran en situación de especial vulnerabilidad y/o emergencia social agravada por a pandemia.</td></tr>
<tr><td>Objetivo</td><td colspan="3">Atender las necesidades alimentarias de emergencia de los colectivos más vulnerables</td></tr>
<tr><td>Número de personas usuarias en 2021 (total)</td><td>49.176</td><td rowspan="2">Definición de personas usuarias</td><td rowspan="2">Personas residentes en la ciudad de Madrid con precariedad económica</td></tr>
<tr><td>Número de personas usuarias en 2021 (únicas)</td><td>49.716</td></tr>
<tr><td>Tasa de cobertura</td><td colspan="3">100 %</td></tr>
<tr><td>Plazas ofertadas en 2021</td><td colspan="3">No procede</td></tr>
<tr><td>Presupuesto en 2021</td><td>300.000 €</td><td>% Ejecutado</td><td>100</td></tr>
<tr><td>Indicador de procesos</td><td colspan="2">N.º entidades participes en el reparto de alimentos</td><td>90</td></tr>
<tr><td>Indicador de resultados</td><td colspan="2">N.º personas beneficiarias</td><td>49.176</td></tr>
</table>

El presupuesto del Ayuntamiento de Madrid para el ejercicio 2021 ha incluido un gasto de 300.000 euros dirigido al otorgamiento de subvenciones directas destinadas a paliar los efectos de la pandemia a través del reparto de alimentos, se ha optado por desarrollo de esta actuación a través de dos entidades con una larga trayectoria y experiencia en esta materia FUNDACIÓN BANCO DE ALIMENTOS DE MADRID y CRUZ ROJA ESPAÑOLA.

RESUMEN FINAL

A pesar de las circunstancias adversas que la pandemia por COVID-19 ha supuesto, desde el departamento y en coordinación con todos las instituciones y equipos profesionales con los que se desarrolla la intervención que hemos ido citando (21 juntas de distrito, CSS, juzgados, CDESC, Defensor del Pueblo, entidades sociales, personas jurídicas, etc.), se han logrado algunos avances significativos mencionados en este capítulo. El gráfico siguiente muestra los datos concretos de la evolución entre 2019 y 2021 en tres de los ámbitos de intervención.



Sin duda, el futuro plantea retos importantes para la acción municipal y desde nuestro ámbito, también hemos estado preparando este camino con todo el esfuerzo del trabajo en equipo, adaptándonos, generando nuevas actuaciones que el contexto ha requerido y continuando la atención a la ciudadanía madrileña.

SAMUR Social y Emergencia Social

Samur Social

El Área de Gobierno Familia, Igualdad y Bienestar Social asume, entre sus competencias, la atención a las Emergencias sociales que se desarrollan en la ciudad de Madrid en el marco de la red municipal de Servicios sociales.

Esta competencia la desarrolla a través de Samur Social que se configura como el servicio municipal cuya misión es la atención a las Emergencias Sociales a través del desarrollo de una importante 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 los posible, los efectos generados y que ayuden a los afectados al restablecimiento de la normalidad perdida a partir de la emergencia lo antes posible.

La intervención en estas situaciones **se lleva a cabo por el Servicio de Samur Social,** que se encuentra integrado en la red de respuesta de los Servicios de Emergencias de la ciudad de Madrid, a través del 112 y por la aplicación de los protocolos de actuación coordinada entre referidos servicios de emergencia, que se concreta con la activación del procedimiento de incidentes complejos (PIC) y del Plan Municipal de Emergencia (PEMAM).

El Samur Social funciona las 24 horas del día y los 365 días del año. Se accede a través del número de teléfono General de Emergencias 112.

Intervención Social de Emergencia en cifras

Central de Samur Social

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

En el año 2021, se han recibido en la Central de Samur social un total de 65.979 llamadas. Se puede apreciar que el mes de Enero, debido a la Emergencia climatología generada por la borrasca Filomena, se atendió el mayor número de llamadas del año con total de 8.455. En los meses de Noviembre y Diciembre, coincidiendo con el aumento de la incidencia de COVID 19, también se produjo un aumento significativo del número de llamadas recibidas; respectivamente, se atendieron 6.364 y 6.649 llamadas.

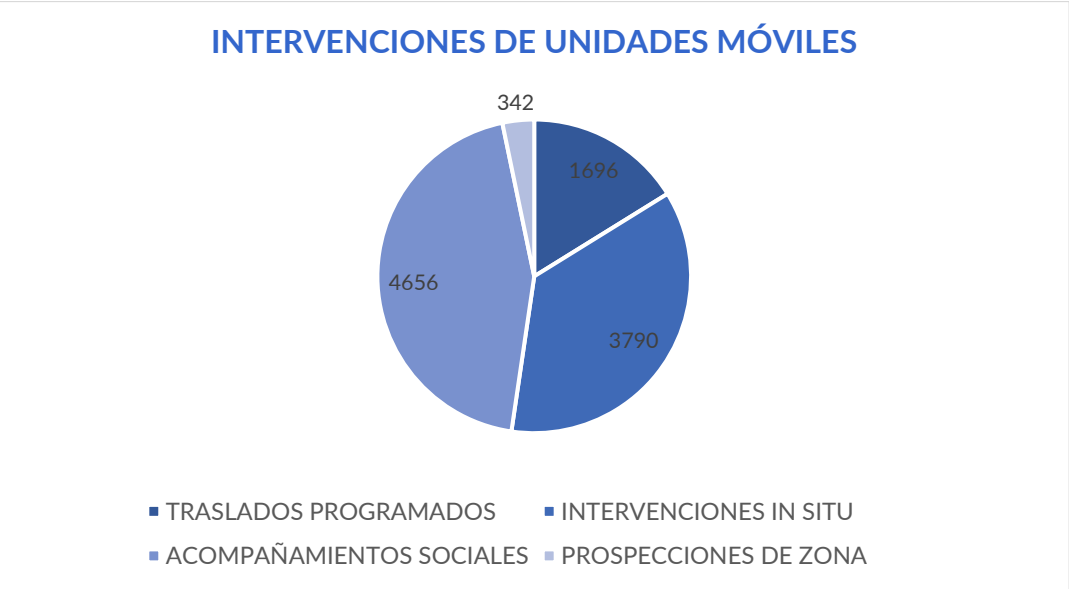
La central del Samur Social se ha convertido en un punto fundamental en la atención de las demandas. En 2021 se han realizado 14.060 actuaciones presenciales en las que se ha valorado la demanda del usuario teniendo en cuenta sus circunstancias personales, familiares y sociales. Del mismo modo, se ha valorado situaciones de desprotección social activando los recursos de emergencia necesarios.

Unidades móviles

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

Samur social cuenta con 15 unidades móviles compuestas por dos auxiliares de servicios sociales y un trabajador social que atienden las emergencias y urgencias sociales in situ.

En el año 2021 realizaron un total de 10.482 intervenciones.



Población atendida

Tabla Sectores de población atendida

POBLACIÓN INMIGRANTE	POBLACIÓN GENERAL	PERSONAS SIN HOGAR	MAYORES DE 65 AÑOS	MENORES	PERSONAS CON DISCAPACIDAD
3.067	1.829	1.365	1300	613	134

Samur social no es ajeno al contexto en el que se desenvuelve, por lo que tiene en cuenta las tendencias sociodemográficas con las que interviene con objeto de planificar programas y diseñar prestaciones que refuercen las respuestas dadas a las emergencias sociales, según las tipologías de colectivos sociales atendidas.

En este sentido, por sectores de población, a lo largo del año 2021 se ha atendido a 8.308 personas distintas.

La población de origen extranjero es el sector que más demanda la atención social de emergencia de Samur Social. En muchos casos, esta población carece con gran frecuencia de una red de soporte familiar que les ayude en situaciones de crisis. Además, los inmigrantes se concentran mayoritariamente en sectores laborales con alta incidencia de temporalidad y muy afectadas por las repercusiones negativas del ciclo económico (empleos en hostelería o construcción).

Prestaciones de alojamiento

Nombre recurso/programa/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 (exceptuadas los mayores de 65 años)
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 los afectados con los Servicios sociales de referencia.		
Número de personas usuarias en 2021 (total)	4701	**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 2021 (personas únicas)	4701		
Tasa de cobertura	100% (se ha atendido toda la demanda)		
Plazas ofertadas en 2021	440 plazas		
Presupuesto en 2021	ALOJAMIENTOS SAMUR SOCIAL 4.571.099,93€ CARACOLAS 10.115.732,68€	**% ejecutado**	Sin determinar
Recurso Web	www.samursocial.es	**Perfiles Redes Sociales**	@SamurSocialMAD
Principales indicadores de procesos	• Porcentajes desagregados por sexo ○ Hombres; 49,35 % ○ Mujeres; 50,64 %		
Principales indicadores de resultados	• Porcentajes por satisfacción del usuario ○ Un 8,40 sobre 9 en la satisfacción sobre la prestación de alojamiento recibida.		

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

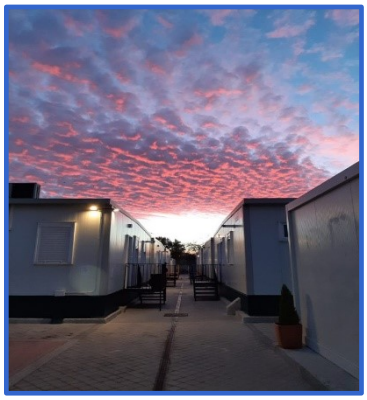


Foto CET Caracolas

Centro de Emergencia Temporal Caracolas

Es un centro con capacidad de atención a 300 personas en situación de emergencia social y/o residencial.

En 2021, se proporcionó alojamiento de emergencia a 1427 personas. De ellas, 252 familias fueron acogidas con sus hijos menores de edad, de las que 101 eran familias monoparentales.

Aunque el flujo de personas inmigrantes llegadas a España con intención de solicitar asilo político disminuyo durante la pandemia del COVID19, Samur Social acogió en 2021 en el CET Caracolas a 871 personas, de los que 441 han sido mujeres y 430 hombres (50,63 % y 49,37 %). Asimismo, en el centro se realizaron 871 talleres informativos sobre proceso de solicitud de protección internacional donde se informó y asesoro sobre inmigración, refugio, emigración y retorno voluntario.

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

Se trata de dos centros de acogida que 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 proporcionan las siguientes prestaciones y servicios:

- Acogida, atención psicosocial y contención de la Emergencia.
- Áreas de Alojamiento: Dormitorios. Salones.
- Manutención: Office/Cocina. Comedores.
- Aseo: Baños y Duchas. Ropero.
- Protección/Seguridad

La estancia en los dos centros es de carácter temporal y transitorio. Se establecen criterios generales de limitación temporal y en cada caso, los profesionales de referencia adecuando los plazos a las posibilidades reales de resolución. En todo caso, se entienden estos recursos como un dispositivos de paso hacia otros servicios de atención e incluso, en el mejor de los casos, de vuelta a su domicilio o a otro ámbito familiar y social normalizado.
En 2021, se facilitó alojamiento 1.564 personas distintas. Concretamente en la Unidad de la Central se atendió a 366 personas y en la Unidad de Alvarez Quintero a 1.184.

Centro de Apoyo a las Emergencias Colectivas (CEMUS)

Dispositivo de alojamiento dependiente de la Central de SAMUR social, destinado a cubrir necesidades básicas de alojamiento y manutención de aquellas personas y familias que presentan una situación de emergencia residencial y especial dificultad, cuya salida se prevé a medio plazo.
Dispone de 30 plazas en habitaciones compartidas. La estancia en este recurso será limitada y temporal adecuada a los procesos individuales de intervención.
Asimismo, el Centro de Apoyo a las Emergencias Colectivas cuenta con un gran almacén equipado con el material suficiente para hacer frente a las necesidades de los afectados por una emergencia en los primeros momentos (alimentación, ropa, materiales diversos, colchones, mantas). De esta forma este centro se convierte en un recurso clave para la organización de la logística en una emergencia colectiva.En 2021, se proporcionó alojamiento 817 personas. De ellas, 455 fueron hombres y 362 mujeres. Y se repartieron más de 1.000.000 de mascarillas almacenadas entre los centros de la red municipal de atención a las personas sin hogar, red FACIAM y red de atención municipal de la población inmigrante.

Plazas privadas en alojamientos hoteleros: pensiones/hostales y hoteles, con número y disponibilidad variable.

Las plazas disponibles en recursos hoteleros posibilitan garantizar la capacidad de respuesta del Samur Social a las necesidades básicas de alojamiento y manutención que se generan de forma inesperada por acontecimientos o emergencias que por lo general

desbordan las redes normalizadas y estables de respuesta de los servicios sociales, a cualquier hora, los 365 días del año.
Los servicios que se ofrecen tienen por objeto la cobertura de la prestación de alojamiento y otras necesidades básicas como la manutención y aseo.
En 2021, a través del contrato con la cadena de Hoteles NH se dio alojamiento a 147 personas distintas. Entre ellas, se encuentran las personas afectadas por la explosión de gas de la Calle Toledo sucedida en enero de 2021, que debido a sus características causo una gran conmoción en la población afectada.

Sala de pernoctación de emergencia en la Central de Samur Social

La situación en las que se encuentran las personas sin hogar es una de las formas más extremas de exclusión social, y aunque el hecho de carecer de alojamiento no se considera, por si mismo y sin otros factores añadidos, una emergencia social, existen ciertas situaciones personales de desarraigo instalado que requieren, de la intervención del Samur Social bajo el criterio urgencia/emergencia social.
Por ello, en la Central de Samur Social se ubica una sala dotada de 10 butacas que dan respuesta puntual a las situaciones de emergencia de las personas sin hogar más vulnerables. Junto a la acogida y atención psicosocial, se ofrece alojamiento, manutención y aseo.
En 2021 se dio acogida a 380 personas distintas. La distribución por genero sería la siguiente 224 hombres y 156 mujeres.

Ayudas económicas

Estas ayudas están dirigidas a personas individuales o unidades familiares que presenten situaciones de carencia de medios económicos y en las que concurran circunstancias que puedan suponer riesgo de exclusión social.
Samur social gestiona prestaciones económicas excepcionales para atender situaciones de emergencia social y las mismas, se configuran como un instrumento complementario y de apoyo a la intervención social.
En 2021 se gestionaron 1.847 ayudas económicas distintas por un valor de 740.048 euros.

Evolución de las ayudas económicas de emergencia

AÑO		2018	2019	2020	2021
AYUDAS		1811	1031	1285	1847
IMPORTE		906.316 €	465.354 €	744.275 €	740.048 €

El importe mayoritario de las ayudas económicas se destina al alojamiento de emergencia. Por un lado, al pago de residencias privadas cuando los mayores se encuentran en situación de riesgo y vulnerabilidad y tienen que salir del domicilio con objeto de garantizar su seguridad y bienestar; y por el otro, al pago de plazas en pensiones para personas en situación de grave exclusión residencial.

Otra cantidad más pequeña (20.014,26 euros) se destina a gastos de documentación, transporte, ortesis, medicamentos, artículos de primera necesidad…
En todos estos casos, las ayudas económicas de emergencia resultan fundamentales para prevenir situaciones de riesgo mayores.

Emergencias colectivas

Samur Social interviene de forma coordinada con el resto de servicios de emergencia del Ayuntamiento de Madrid en las Emergencias colectivas y grandes emergencias acaecidas en la capital.
Samur Social garantizará la atención social y la cobertura de necesidades sociales básicas de las personas afectadas por la emergencia.
Para lograr estos objetivos las actuaciones a realizar serán, entre otras:

- Filiación de ilesos.
- Identificación y Análisis de necesidades sociales de los afectados.
- Detección de personas más vulnerables (mayores, menores, dependientes, inmigrantes…).
- Atención social a los afectados.
- Activación de los recursos necesarios para garantizar la cobertura de necesidades básicas (alojamiento, alimentación, aseo…).
- Activación, si es necesario, del cuerpo de voluntarios sociales.
- Realización de actividades de mediación entre los servicios intervinientes y afectados para facilitar la comunicación entre los mismos.

En 2021 Samur Social intervino en 10 incendios, 9 derrumbes, 1 inundación, 2 intervenciones de vehículos atrapados en carreteras, 1 explosión de gas, 1 vivienda inundada y en la Gran emergencia sufrida en Madrid como consecuencia del temporal provocado por la borrasca “Filomena”.

Foto Explosión Calle Toledo

En la intervención desarrollada en enero del 2021 por la explosión de gas en un edificio de la Calle Toledo Samur Social desarrollo una serie de actuaciones de vital importancia para los afectados. Concretamente, realizamos atención emocional y contención social de las 56 personas mayores que fueron evacuadas de la Residencia La Paloma donde residían. Realizamos el traslado de estos 56 mayores a Residencias de la misma cadena (Nogales) y gestionamos alojamiento en el Hotel NH de 54 personas.

Posteriormente y durante 15 días, mantuvimos el alojamiento de los afectados y realizamos gestiones de información y asesoramiento, apoyo y contención emocional, coordinación con los servicios sociales del distrito centro y otros servicios municipales, gestiones administrativas, traslados… hasta el restablecimiento de la normalidad de cada una de las personas afectadas.

Con motivo del agravamiento de las condiciones meteorológicas como consecuencia del temporal provocado por la borrasca "Filomena", entre el 8 de enero y el 18 de enero del 2021 se realizaron las siguientes medidas específicas:

- Activación de todas las plazas de los Centros Pinar de San José y el Centro de acogida de Vallecas en modalidad de centro día, realizando la cobertura de las necesidades básicas de los usuarios las 24 horas del día.
- Se atendió a 192 personas distintas.
- Activación extraordinaria de 21 plazas de emergencia en centros estables de la Red de personas sin hogar.
- Apertura de un albergue de emergencia denominado "La Fabrica" ubicado en la Cañada Real y dirigido a familias y personas solas vulnerables que necesitaron un alojamiento temporal debido a la bajada extrema de temperaturas.
- Se atendió a 140 personas distintas, de ellas, 76 fueron varones y 64 mujeres.
- Apertura de un dispositivo de emergencia ubicado en la Parroquia de Santo Domingo de la Calzada en Cañada Real donde se atendió a 1059 personas diferentes, de ellas, 693 fueron varones y 366 mujeres.
- Reparto de comida a domicilio de los mayores atrapados en sus domicilios.
- Participación en el PEIAM (Plan de Emergencias Invernales del Ayuntamiento de Madrid).

Campaña Municipal Conta el Frio

<table>
<tr><th>Nombre recurso/programa/actuación</th><th colspan="3">CAMPAÑA DE FRIO</th></tr>
<tr><td>Población a la que se dirige</td><td colspan="3">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.</td></tr>
<tr><td>Objetivo</td><td colspan="3">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 2021 y la mañana del día 1 de abril de 2022.</td></tr>
<tr><td>Número de personas usuarias 2021 (total)</td><td>2259</td><td rowspan="2">Definición de personas usuarias</td><td rowspan="2">Personas sin hogar residentes en el municipio de Madrid y personas en situación de exclusión residencial y de emergencia social.</td></tr>
<tr><td>Número de personas usuarias en 2021 (personas únicas)</td><td>2259</td></tr>
<tr><td>Tasa de cobertura</td><td colspan="3">100% (Se han atendido todas las demandas recibidas)</td></tr>
<tr><td>Plazas ofertadas en 2021</td><td>569 (plazas en centros y estancias en pensiones)</td><td></td><td></td></tr>
</table>

Presupuesto en 2021	1.588.716,90 €	**% ejecutado**	100 % ejecutado
Recurso Web	www.samursocial.es	**Perfiles Redes Sociales**	@SamurSocialMAD
Principales indicadores de procesos	• Porcentajes desagregados por sexo o Hombres; 96,40 % o Mujeres; 13,60 % • Porcentajes desagregados por nacionalidad o Españoles 27,79% o Unión Europea 20,42% o No comunitarios 51,79%		
Principales indicadores de resultados	• Porcentajes grado de ocupación o Pinar de San José 90,00% o Villa de Vallecas 88,32% o Pensiones 93%		

La Campaña Municipal Contra el Frío es una actuación específica en el marco de la emergencia social de Madrid, gestionada directamente 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. Por tanto, se trata de una respuesta del Samur Social en las situaciones de Emergencia climatológica, en este caso, por las bajas temperaturas y el incremento de la vulnerabilidad de las personas que se encuentran en situación de calle en dicho periodo temporal.

La Campaña Municipal ofrece alojamiento nocturno, manutención, atención sanitaria básica y acompañamiento social, en el período de tiempo comprendido entre la noche del día 23 de noviembre de 2021 y la mañana del día 1 de abril de 2022.

Los Equipamientos que participan en la Campaña contra el Frío son los siguientes:

- Unidad de Acogida de Emergencia de Campaña contra el Frío Pinar de San José. Se trata de un centro que cuenta con 150 plazas a alojamiento y un centro de día para 40 personas con manutención las 24 horas del día.
- Dispositivo de Alojamiento Nocturno de Villa de Vallecas (142 plazas).
- Plazas de alojamiento en establecimientos de hostelería para un total de 15.500 estancias para toda la Campaña Municipal. Esto supone contar simultáneamente con unas 120 plazas de alojamiento en pensiones en los momentos de mayor demanda.
- Dispositivo especial de Emergencia Climática con 50 plazas de alojamiento en dispositivo especial sólo activado en caso de emergencia climatológica.
- En los centros específicos de la Campaña Municipal Contra el Frío 2021 se atendió a 2.259 personas diferentes, de ellos, 1952 fueron varones y 307 mujeres.
- La ocupación del Centro de Acogida Pinar de San José fue del 90% y del Centro de Acogida de Vallecas del 88,32%, en el caso del alojamiento en pensión, la ocupación ascendió al 93%.
- El total de estancias en los Centros de Campaña de Frío fueron de 49.690.

Samur Social para Mayores en Riesgo

Nombre recurso/programa/actuación	ATENCION 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 2021 (total)	**317.844**	**Definición de personas usuarias**	Personas mayores de 65 años en situación de riesgo y vulnerabilidad social.
Número de personas usuarias en 2021 (personas únicas)	**1.300**		
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 2021	Variable en función de la demanda		
Presupuesto en 2021	NO SE PUEDE DETERMINAR	**% ejecutado**	No disponible
Recurso Web	www.samursocial.es	**Perfiles Redes Sociales**	@SamurSocialMAD
Principales indicadores de procesos	• Porcentajes desagregados por sexo ○ Hombres; 72 % ○ Mujeres; 87 %		

El desarrollo del 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 los mayores más vulnerables.

Samur social ha atendido durante el año 2021 a 1.300 mayores que han supuesto la apertura de 1.167 expedientes. El 62% de las personas atendidas han sido mujeres. Se han realizado un total de 12.716 actuaciones distintas con todos ellos.

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 sociales de los Servicios sociales municipales. Durante el 2021 se realizaron 672 asesoramientos distintos.

- Gestión técnica, administrativa y judicial del proceso de Ingreso involuntario. Durante el 2021 se ejecutaron 138 internamientos involuntarios y se tramitaron 52 medidas de Apoyo (modificación de la capacidad de obrar)

Programa de Madrid Ciudad Amigable para las Personas Mayores

El Plan de Acción 2021-2023 Madrid, ciudad amigable con las personas mayores tienen por objetivo promover, a nivel local, entornos propicios para que las personas mayores sigan participando en sus comunidades con autonomía, salud, dignidad y libres del riesgo de pobreza. Samur Social se incorpora a dicho Plan con el desarrollo de las siguientes medidas:

- Servicio de atención telefónica de apoyo emocional a los mayores. Durante el año 2021, la Central de Samur social atendió a 256 mayores que solicitaron escucha y acompañamiento social por encontrarse en situaciones de vulnerabilidad social.

- Intervención social con los mayores en horario en el que los centros de servicios sociales están cerrados. Durante el 2021, Samur social realizo 491 visitas a domicilio donde se valoró la situación biopsicosocial de los mayores del municipio.

Participación la Mesa de Vulnerabilidad del mayor

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 2021, se remitieron 723 informes sociales relativos a las intervenciones desarrolladas con mayores.

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 riego social, fundamentalmente en asilamiento 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 2021 a atendió a través de este programa a un total de 184 personas mayores. De ellos, 109 fueron mujeres y 75 hombres.

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.

A lo largo del 2021, se alojó en residencias públicas a 77 personas distintas mientras que en residencias privadas gestionadas a través de ayudas económicas se alojó a 85 mayores. En total, se dio atención integral a 162 mayores.

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.

La coordinación entre servicios resulta fundamental a la hora de dar una respuesta efectiva y eficiente con relación al problema planteado.

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

Programa coordinado entre el SAER, 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 2021, Samur Social intervino en 255 lanzamientos en el municipio de Madrid. De ellos, el 7,05% de los afectados fueron alojados en recursos de emergencia.

Protocolo de Actuación de Incidentes Complejos

Este protocolo establece un marco de actuación en siniestros complejos dentro del ámbito municipal de Madrid en los que sea necesaria la actuación coordinada de al menos tres servicios municipales entre Policía municipal, Bomberos, Samur PC y Samur social.

En los PICs activados en 2021, Samur Social participo de manera activa en la Explosión de gas sucedida en la Calle Toledo 98 con las siguientes actuaciones:

- Atención emocional y contención social de las 56 personas mayores de la Residencia Nogales La Paloma.
- Traslado de los 56 mayores a residencias de la misma cadena (Nogales) de la residencia afectada por el siniestro.
- Alojamiento en el Hotel NH de 54 personas afectadas por la explosión.

Participación en el Foro Técnico de Personas sin Hogar

El Samur social participa, junto con el resto de la Red Municipal de Personas Sin Hogar y las entidades sociales que abordan dicho colectivo social, en el Foro de Personas Sin Hogar, el cual, se configura como un espacio de participación y colaboración en el marco del Programa Municipal que da respuesta a dicho grupo social en situación de grave exclusión.

Operativos Preventivos

Como consecuencia de la crisis provocada por la pandemia originada por el COVID-19 en febrero del 2020 se suspendieron en la ciudad de Madrid todos los operativos preventivos que hasta la fecha se venían desarrollando.

Foto Operativo Nochevieja 2021

Recuperada cierta normalidad, en diciembre de 2021, Samur Social participo en el operativo preventivo organizado con motivo del acto de las pre-uvas (30 de diciembre) y de la Nochevieja 2021 (31 de diciembre). En dichos actos, se estuvo disponible para realizar aquellas intervenciones donde se detecte una situación de necesidad social.

Compromisos de Calidad

La Carta de servicios de Samur Social se aprobó el 15 de marzo del 2012 y de forma reciente, en diciembre del 2021 se realizó la última renovación de su certificación donde se destaca la alta competencia profesional y formación de los trabajadores del servicio y una gran trazabilidad operacional relacionada con las practicas dirigidas al usuario.

La evaluación del grado de cumplimiento de la Carta se realiza respecto a la norma UNE 93200:2008. Ésta fija unos requisitos mínimos tanto para el contenido como para su elaboración, seguimiento y revisión.

El objetivo de la Carta de Servicios de Samur social manifiesta su constante compromiso con la calidad de los servicios y con la mejora continua de los mismo como un elemento clave de su cultura organizativa, contemplando a la persona como sujeto de derechos y beneficiaria de la calidad del servicio prestado cuyas necesidades y expectativas se deben satisfacer.

En la Carta se define tanto un estándar de atención como indicadores que permiten medir su grado de cumplimiento, de los que se realiza una evaluación anual.

En la evaluación del año 2021, trece indicadores cumplían el objetivo fijado y tres continuaban el proceso de mejora de resultados.

Algunos de esos compromisos son:

- La satisfacción de la atención recibida por parte de los usuarios es del 7,58 de las personas atendidas telefónicamente y del 8,40 de las personas alojadas en las Unidades de estancias breves de Samur Social.

  Los profesionales del servicio velan por atender de forma adecuada, amable y respetuosa a las personas usuarias, prestando un servicio de calidad.

- La atención telefónica es un pilar fundamental de la atención del servicio. Muchas de las demandas de intervención se reciben a través del teléfono por lo que es fundamental que las llamadas sean atendidas con rapidez y profesionalidad.

Garantizamos que al menos 90% de la llamadas recibidas no hagan una espera superior a un minuto. En 2021 se consiguió esta meta en el 98,64% de los casos.

Por último, a destacar, la atención a las personas mayores es uno de los ejes prioritarios del trabajo desarrollado por Samur Social. Garantizar la atención social de emergencias de este colectivo es uno de los compromisos más importantes de la Carta de Servicios.

En 2021, realizamos 277 visitas domiciliarias a las personas mayores de 65 años en situación de vulnerabilidad social y atendimos 193 llamadas de personas que precisaban escucha y apoyo emocional. Lo que pone de relieve la transformación de Samur Social para estar más cerca de las personas mas vulnerables durante las emergencias.

PROGRAMA DE TRABAJOS EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD

El Ayuntamiento de Madrid se compromete a facilitar un número de plazas a penados residentes en su municipio, con las especificaciones que figuran en el convenio para el cumplimiento de penas en trabajo en beneficio de la comunidad, en las condiciones establecidas en el articulo 49 del Código Penal y en el Real Decreto 515/2005. Durante el año 2021 participaron en el programa 36 personas.

Población en riesgo 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 creado diferentes centros especializados y programas para dar respuesta con diferentes metodologías de intervención. Desde una visión más preventiva, como el

Programa “No Second Night”, hasta una intervención más especializada en centros específicos de atención y programas de alojamiento no institucionalizados.

Unido a esto, tras la desaparición del anterior Departamento de Inclusión Social, algunos de sus programas han sido asumidos por el Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a las Personas Sin Hogar, ampliando la respuesta a otra población en situación de vulnerabilidad y/o riesgo, como son los comedores dirigidos no sólo a las personas sin hogar.

Por último, se recogen las principales actuaciones relacionadas con el Pacto Regional por la Cañada Real Galiana.

RED MUNICIPAL DE ATENCIÓN A LAS 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.

CENTROS DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS SIN HOGAR

La totalidad de estos centros de atención en el año 2021 han sido seis centros, de los que se aportan sendas tablas de datos.

Cabe destacar el trabajo en red, 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)

ca. 1930. Servicio fotográfico municipal (inv. 8320)

Recurso municipal de acogida ubicado en distrito Moncloa-Aravaca, en funcionamiento desde hace casi 80 años. Es el dispositivo municipal de mayor capacidad de la Red de Atención a las Personas sin Hogar. Dispone de 268 plazas (177 para hombres y 91 plazas de mujeres), 50 tarjetas de día y 10 plazas en pensiones.

Cuenta con un equipo interdisciplinar con el objetivo de realizar una valoración e intervención especializada. Además, dentro del centro se llevan a cabo diferentes programas: Programa con enfermos mentales en colaboración con el PRISEMI, Programa de terapia ocupacional y Programa socioeducativo.

Nombre recurso/programa/actuación	**Centro Municipal de Acogida San isidro (CASI)**		
Población a la que se dirige:	Personas Sin Hogar entre 18 y 64 años		
Objetivo	Atención Integral a las Personas Sin Hogar		
Número de personas usuarias en 2021 (total)	116.430	Definición de personas usuarias	Total de personas atendidas
Número de personas usuarias en 2021 (personas únicas)	552	Definición de personas usuarias únicas	Número de personas que han accedido al recurso
Tasa de cobertura sobre demanda recibida	80,81 % (*)		

Plazas ofertadas en 2021	268 plazas en centro de acogida, 10 plazas en hostal/pensión y 50 tarjetas de día.		
Presupuesto en 2021	Dato no disponible	***% ejecución***	100 %
Recurso web	https://www.madrid.es	**Perfiles redes sociales**	Dato no disponible
Principales indicadores de procesos	• Porcentajes desagregados por sexo ○ Hombres; 70,83 % ○ Mujeres; 29,17 % • Porcentajes desagregados por edad ○ 18-30 años. 2,36 % ○ 31-64 años. 83,69 % ○ 65 o más. 9,79 %		
Principales indicadores de resultados	• Porcentajes por consecución de objetivos. ○ 34,73% • Porcentajes por abandono/fallecimiento ○ 35,88%		

(*) Tasa de cobertura estimada sobre la lista de espera de acceso al centro.

b) CENTRO DE ACOGIDA Y CENTRO DE DÍA "LA ROSA"

Este Centro es un dispositivo de baja exigencia que proporciona 30 plazas más 5 de emergencia y, de forma complementaria, se proporcionan prestaciones de Centro de Día con 30 plazas. El perfil de las personas que acceden a este recurso es el de aquellas que cuentan con mayor desarraigo para que puedan acceder a los programas específicos que se llevan a cabo en el mismo: Programa de Atención a las Personas Sin Hogar con Mascotas y Programa de Reducción del daño.

Nombre recurso/programa/actuación	Centro de Acogida y Centro de Día "La Rosa"		
Población a la que se dirige:	Personas Sin Hogar entre 18 y 64 años		
Objetivo	Atención Integral a las Personas Sin Hogar		
Número de personas usuarias en 2021 (total)	10.980	Definición de personas usuarias	Total de personas atendidas
Número de personas usuarias en 2021 (personas únicas)	185	Definición de personas usuarias únicas	Número de personas que han accedido al recurso
Tasa de cobertura sobre demanda recibida	66,32% (*)		
Plazas ofertadas en 2021	35 plazas de alojamiento mixtas / 30 tarjetas de día		
Presupuesto en 2021	1.669.417,17 €	*% ejecución*	100%

Recurso web	https://www.madrid.es	Perfiles redes sociales	Dato no disponible
Principales indicadores de procesos	• Porcentajes desagregados por sexo ○ 72,43 % hombres ○ 27,57 % mujeres • Porcentajes desagregados por edad ○ 18-30 años. 00 % ○ 31-64 años. 100 %		
Principales indicadores de resultados	• Porcentajes por consecución de objetivos. 34,73% • Porcentajes por abandono/fallecimiento 35,88%		

(*) Tasa de cobertura estimada sobre la lista de espera de acceso al centro.

c) CENTRO DE ACOGIDA "PUERTA ABIERTA"

Este centro de baja exigencia cuenta con 132 plazas para atender a personas sin hogar en situación de convalecencia temporal y/o dependencia. Facilita alojamiento a personas que han gestionado la prestación de residencia de dependencia por discapacidad y están a la espera de recurso residencial definitivo o que no puedan acceder a ellas por no cumplir con los requisitos oportunos, tales como documentación.

En este centro se llevan a cabo dos programas específicos: Programa de Atención a Personas sin Hogar con Mascotas y Programa de Reducción de Daño.

Nombre recurso/programa/actuación	**Centro de Acogida "Puerta Abierta"**		
Población a la que se dirige:	Personas Sin Hogar entre 18 y 64 años		
Objetivo	Atención Integral a las Personas Sin Hogar		
Número de personas usuarias en 2021 (total)	46.986	Definición de personas usuarias	Total de personas atendidas
Número de personas usuarias en 2021 (personas únicas)	216	Definición de personas usuarias únicas	Número de personas que han accedido al recurso
Tasa de cobertura sobre demanda recibida	80 % (*)		
Plazas ofertadas en 2021	132 plazas mixtas		
Presupuesto en 2021	3.045.940,04 €	*% ejecución*	100 %
Recurso web	https://www.madrid.es	Perfiles redes sociales	Dato no disponible

Principales indicadores de procesos	• Porcentajes desagregados por sexo
	  ○ Hombres: 80%
	  ○ Mujeres: 20%
	• Porcentajes desagregados por edad
	  ○ 18–30: 7,2%
	  ○ 31 -65: 74,5%
	  ○ Mayores de 65: 18,30%

Principales indicadores de resultados	• Porcentajes por consecución de objetivos (60%) • Porcentajes por abandono / fallecimiento (13, 63%)

(*) Tasa de cobertura estimada sobre la lista de espera de acceso al centro.

d) CENTRO DE ACOGIDA "JUAN LUIS VIVES"

Este centro de acogida cuenta con 132 plazas para mujeres y hombres ubicado en el distrito de Vicálvaro. Facilita atención a personas sin hogar con más capacidades, pero que requieren de una intervención específica y supervisión. Además, cuenta con 4 Unidades Convivenciales para dar alojamiento a colectivos más específicos, entre ellos, a jóvenes. En este centro también se facilita alojamiento a personas sin hogar con mascotas.

Nombre recurso/programa/actuación	**Centro de Acogida "Juan Luis Vives"**		
Población a la que se dirige:	Personas Sin Hogar entre 18 y 64 años		
Objetivo	Atención Integral a las Personas Sin Hogar		
Número de personas usuarias en 2021 (total)	54.719	Definición de personas usuarias	Total de personas atendidas
Número de personas usuarias en 2021 (personas únicas)	292	Definición de personas usuarias únicas	Número de personas que han accedido al recurso
Tasa de cobertura sobre demanda recibida	74,15 % (*)		
Plazas ofertadas en 2021	132 plazas de alojamiento mixtas		
Presupuesto en 2021	2.571.039,25 €	*% ejecución*	100 %
Recurso web	https://www.madrid.es	Perfiles redes sociales	Dato no disponible

Principales indicadores de procesos	• Porcentajes desagregados por sexo
	  ○ Hombres: 69,86%
	  ○ Mujeres: 30,1%
	• Porcentajes desagregados por edad
	  ○ 18–30: 12,67 %
	  ○ 31 -65: 87,33%		

Principales indicadores de resultados	• Porcentajes por consecución de objetivos (70,79%) • Porcentajes por abandono / fallecimiento (29,22%)

(*) Tasa de cobertura estimada sobre la lista de espera de acceso al centro.

e) CENTRO ABIERTO "CATALINA LABOURÉ"

Centro Abierto de baja exigencia ubicado en el distrito Centro que sirve de apoyo a los profesionales que realizan intervención con personas sin hogar en situación de calle. Cuenta con 30 plazas y 5 de emergencia, además de servicio de enfermería y atención social.

Nombre recurso/programa/actuación	Centro Abierto "Catalina Labouré"		
Población a la que se dirige:	Personas Sin Hogar entre 18 y 64 años		
Objetivo	Atención Integral a las Personas Sin Hogar		
Número de personas usuarias en 2021 (total)	11.932	Definición de personas usuarias	Total de personas atendidas
Número de personas usuarias en 2021 (personas únicas)	193	Definición de personas usuarias únicas	Número de personas que han accedido al recurso
Tasa de cobertura sobre demanda recibida	Dato no disponible (*)		
Plazas ofertadas en 2021	35 plazas de alojamiento mixtas		
Presupuesto en 2021	605.702,91 euros	*% ejecución*	100 %
Recurso web	https://www.madrid.es	Perfiles redes sociales	Dato no disponible
Principales indicadores de procesos	• Porcentajes desagregados por sexo ○ Hombres: 84 % ○ Mujeres: 16 % • Porcentajes desagregados por edad ○ 18-30 años. 5,5 % ○ 31-64 años. 88 % ○ 65 o más. 6,5 %		
Principales indicadores de resultados	• Porcentajes por consecución de objetivos (46 %) • Porcentajes por abandono / fallecimiento (54 %)		

(*) El recurso está en proceso de transformación atendiendo al cambio de modelo de atención a las personas sin hogar del Ayuntamiento de Madrid con el objetivo de eliminar los centros abiertos, en los que la pernocta es en butacas, por lo que no tiene lista de espera.

f) "PROGRAMA PARA LA PUESTA EN MARCHA DE RECURSOS DE APOYO Y ALOJAMIENTO A LA INTERVENCIÓN DE LOS EQUIPOS DE CALLE DEL SAMUR SOCIAL"

En este Programa finalizó el 31 de mayo de 2021 y suponía la puesta en marcha de un Centro Abierto para mujeres con 35 plazas, conocido como Centro Abierto Geranios. 30 plazas en Centro de día y 20 plazas en alojamiento hostelero.

Nombre recurso/programa/actuación	Programa para la puesta en marcha de recursos de apoyo y alojamiento a la intervención de los equipos de calle del Samur Social		
Población a la que se dirige:	Personas Sin Hogar entre 18 y 64 años		
Objetivo	Atención Integral a las Personas Sin Hogar		
Número de personas usuarias en 2021 (total)	5.550	Definición de personas usuarias	Total de personas atendidas
Número de personas usuarias en 2021 (personas únicas)	120	Definición de personas usuarias únicas	Número de personas que han accedido al recurso
Tasa de cobertura sobre demanda recibida	Dato no disponible (*)		
Plazas ofertadas hasta mayo 2021	35 plazas para mujeres en centro abierto, 20 para hombres en centro de día y 20 mixtas en pensiones.		
Presupuesto en 2021	995.865,72 euros	% ejecución	100 %
Recurso web	https://www.madrid.es	Perfiles redes sociales	Dato no disponible
Principales indicadores de procesos	• Porcentajes desagregados por sexo ○ Hombres: 23,3 % ○ Mujeres: 76,6 % • Porcentajes desagregados por edad ○ 18-30 años. 4,1 % ○ 31-64 años. 60,9 % ○ 65 o más. 35 %		
Principales indicadores de resultados	• Porcentajes por consecución de objetivos (46 %) • Porcentajes por abandono / fallecimiento (54 %)		

(*) El cierre del recurso responde al proceso de cambio del modelo de atención a las personas sin hogar del Ayuntamiento de Madrid con el objetivo de eliminar los centros abiertos, en los que la pernocta es en butacas, por lo que no tiene lista de espera.

g) CENTRO DE ACOGIDA Y CENTRO DE DIA "BEATRIZ GALINDO"

Este centro se pone en marcha en noviembre de 2021, cuenta con 30 plazas más 5 de emergencia, 60 tarjetas de centro de día y 15 alojamientos no institucionalizadores (pensiones). 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. Cuenta además con un Programa de Reducción de Daño.

Nombre recurso/programa/actuación	Centro de Acogida y Centro de Día "Beatriz Galindo"		
Población a la que se dirige:	Mujeres Sin Hogar entre 18 y 64 años		
Objetivo	Atención a Mujeres Sin Hogar s 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.		
Número de personas usuarias en 2021 (total)	465	Definición de personas usuarias	Total de personas atendidas
Número de personas usuarias en 2021 (personas únicas)	29	Definición de personas usuarias únicas	Número de personas que han accedido al recurso
Tasa de cobertura sobre demanda recibida	Dato no disponible (*)		
Plazas ofertadas en 2021	35 plazas de alojamiento para mujeres, 60 tarjetas de día y 15 plazas de pensión		
Presupuesto en 2021	104.358,95 €	*% ejecución*	100 %
Recurso web	Dato no disponible	Perfiles redes sociales	Dato no disponible
Principales indicadores de procesos	• Porcentajes desagregados por edad ○ 18-30 años: 37.93% ○ 30 a 64 años: 93.10% ○ Más de 65 años: 0%		
Principales indicadores de resultados	• Porcentajes por consecución de objetivos (0%) • Porcentajes por abandono / fallecimiento (20,68%)		

(*) El centro se pone en marcha en junio de 2021, por lo que la tasa de cobertura anual no puede estimarse. A tener en cuenta para el resto de los datos recogidos en la tabla.

PROGRAMAS DE ALOJAMIENTO NO INSTITUCIONALIZADORES

La Red Municipal de Atención a las Personas Sin Hogar no sólo cuenta con centros de atención sino con otros 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 en red mencionado.

a) Programa para mujeres sin hogar “No Second Night”

El programa ofrece una atención específica a mujeres que, recientemente, quedan en situación de calle con el objetivo que no tengan que permanecer en dicha situación, articulando una respuesta habitacional alternativa a los Centros de Acogida de Atención a las Personas Sin Hogar.

Nombre recurso/programa/actuación	**Programa para mujeres sin hogar “No Second Night”**		
Población a la que se dirige:	Mujeres entre 18 y 64 años		
Objetivo	Atención a mujeres en situación de calle		
Número de personas usuarias en 2021 (total)	11342	Definición de personas usuarias	Total de personas atendidas
Número de personas usuarias en 2021 (personas únicas)	60	Definición de personas usuarias únicas	Número de personas que han accedido al recurso
Tasa de cobertura sobre demanda recibida	Dato no disponible (*)		
Plazas ofertadas en 2021	53 plazas de alojamiento para mujeres		
Presupuesto en 2021	394.261,68 euros	*% ejecución*	100 %
Recurso web	Dato no disponible	Perfiles redes sociales	Dato no disponible
Principales indicadores de procesos	• Porcentajes desagregados por edad ○ 18-30 años: 23,3% ○ 30 a 64 años: 78,7% • Porcentajes desagregados por diagnóstico de salud mental (54,9%)		
Principales indicadores de resultados	• Porcentajes por consecución de objetivos (57,16%) • Porcentajes por abandono / fallecimiento (42,78%)		

(*) El programa se pone en marcha en junio de 2021, por lo que la tasa de cobertura anual no puede estimarse. A tener en cuenta para el resto de los datos recogidos en la tabla.

b) Programa Construyendo Hogar “Housing First”

Se trata de un servicio de acceso inmediato a la vivienda y al acompañamiento socioeducativo mientras la persona 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.

Nombre recurso/programa/actuación	Programa Construyendo Hogar "Housing First"		
Población a la que se dirige:	Personas Sin Hogar entre 18 y 64 años		
Objetivo	Facilitar el acceso a la vivienda		
Número de personas usuarias en 2021 (total)	26.754	Definición de personas usuarias	Total de personas atendidas
Número de personas usuarias en 2021 (personas únicas)	105	Definición de personas usuarias únicas	Número de personas que han accedido al recurso
Tasa de cobertura sobre demanda recibida	63,63 %		
Plazas ofertadas en 2021	75 viviendas		
Presupuesto en 2021	2.195.847,85 €	*% ejecución*	100 %
Recurso web	Dato no disponible	Perfiles redes sociales	Dato no disponible
Principales indicadores de procesos	• Porcentajes desagregados por sexo ○ 82,8 % hombres ○ 17,2 % mujeres • Porcentajes desagregados por edad ○ 31-64 años. 62,6% ○ 65 o más. 37,4%		
Principales indicadores de resultados	• Porcentajes por consecución de objetivos. 41% • Porcentajes por abandono/fallecimiento 35%		

(*) Tasa de cobertura estimada sobre la lista de espera de acceso al programa.

c) Programa "Housing Led"

Este Programa facilita 180 plazas de alojamiento, 135 plazas en alojamiento en hostales y/o pensiones y 45 plazas en 15 pisos compartidos para personas derivadas de cualquier recurso de la Red de Atención a Personas Sin Hogar o personas en situación de calle que serán derivadas desde los Equipos de Calle. Están dirigidas a continuar procesos 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 institucionalizador.

Nombre recurso/programa/actuación	Programa" Housing Led"

Población a la que se dirige:	Personas Sin Hogar entre 18 y 64 años, usuarias de la Red Municipal		
Objetivo	Facilitar el proceso de paso a vida autónoma		
Número de personas usuarias en 2021 (total)	65.400	Definición de personas usuarias	Total de personas atendidas
Número de personas usuarias en 2021 (personas únicas)	253	Definición de personas usuarias únicas	Número de personas que han accedido al recurso
Tasa de cobertura sobre demanda recibida	88,23 % (24 personas sen lista de espera)		
Plazas ofertadas en 2021	180 plazas mixtas		
Presupuesto en 2021	776.739,45	*% ejecución*	100%
Recurso web	Dato no disponible	Perfiles redes sociales	Dato no disponible
Principales indicadores de procesos	• Porcentajes desagregados por sexo ○ 79,5% hombres ○ 20,5% mujeres • Porcentajes desagregados por edad ○ 18-30 años. 11,07% ○ 31-64 años. 85% ○ 65 o más. 3,93%		
Principales indicadores de resultados	• Porcentajes por consecución de objetivos. 54,80% • Porcentajes por abandono. 19,1%		

(*) Tasa de cobertura estimada sobre la lista de espera de acceso al programa.

OTROS PROGRAMAS, TALLERES Y PROYECTOS

a) Talleres para la Inserción Social y Laboral

Talleres para la inserción social y laboral para personas sin hogar y en situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión social, con servicio de desayuno y merienda que incorporen productos de comercio justo, para promover la inclusión social y laboral de personas sin hogar y/o en situación de vulnerabilidad o exclusión social, a través de talleres socioeducativos y formativos, acompañamiento sociolaboral y actividades de ocio, adaptadas a sus necesidades y capacidades y complementándolo con actividades favorecedoras de la participación de las personas beneficiarias, además de complementar su alimentación con la dispensación de desayunos y meriendas.

Nombre recurso/programa/actuación	Talleres para la inserción social y laboral para personas sin hogar
Población a la que se dirige:	Personas Sin Hogar entre 18 y 64 años, usuarias de la Red Municipal

Objetivo	Promover la inclusión social y laboral		
Número de personas usuarias en 2021 (total)	43.263	Definición de personas usuarias	Personas atendidas en el recurso
Número de personas usuarias en 2021 (personas únicas)	122 personas (talleres básicos) 27 (talleres ocio) 22(talleres sociolaborales)	Definición de personas usuarias únicas	Personas que han accedido al recurso
Tasa de cobertura sobre demanda recibida	98,33 %		
Plazas ofertadas en 2021	68 plazas en talleres básicos 30 plazas en talleres de ocio y tiempo libre 20 plazas en talleres sociolaborales		
Presupuesto en 2021	327.708,33 €	*% ejecución*	100 %
Recurso web	Dato no disponible	Perfiles redes sociales	Dato no disponible
Principales indicadores de procesos	• Porcentajes desagregados por sexo (talleres básicos) 76 % hombres / 24 % mujeres • Porcentajes desagregados por sexo (talleres ocio) 78 % hombres / 22 % mujeres • Porcentajes desagregados por sexo (talleres sociolaborales) 82 % hombres / 18 % mujeres		
Principales indicadores de resultados	• Porcentajes por derivación Red Municipal. 68 % • Porcentajes por abandono. 37,93 %		

(*) Tasa de cobertura estimada sobre la lista de espera de acceso al programa.

b) Proyecto de Acompañamiento psicosocial e inserción laboral para jóvenes en situación de riesgo y/o exclusión social.

Proyecto de acompañamiento psicosocial para jóvenes en situación de riesgo y/o exclusión social (APIL) para facilitar la integración de las y los jóvenes mediante medidas de inclusión activa a través de itinerarios integrados de inserción personal, familiar, socioeconómica, educativa y laboral de forma participativa y consensuada; e impulsar la inclusión social en el entorno comunitario de los jóvenes dotándoles del conocimiento, habilidades y confianza necesarios para favorecer la participación en la sociedad a través de la formación y empleo.

Nombre recurso/programa/actuación	Programa APIL
Población a la que se dirige:	Jóvenes entre 18 y 30 años que presenten indicadores de riesgo o exclusión social
Objetivo	Facilitar la integración en el entorno comunitario

Número de personas usuarias en 2021 (total)	15.180	Definición de personas usuarias	Personas atendidas en el recurso
Número de personas usuarias en 2021 (personas únicas)	86 jóvenes: 63 hombres y 23 mujeres	Definición de personas usuarias únicas	Personas que han accedido al recurso
Tasa de cobertura sobre demanda recibida	Dato no disponible (*)		
Plazas ofertadas en 2021	60 plazas mixtas / diarias		
Presupuesto en 2021	219.003,48 €	*% ejecución*	100 %
Recurso web	Dato no disponible	Perfiles redes sociales	Dato no disponible
Principales indicadores de procesos	• Porcentajes desagregados por sexo 62 % hombres 38 % mujeres • Edad media de las personas usuarias: 24 años		
Principales indicadores de resultados	• Porcentajes por consecución de objetivos (69,76 %) • Porcentajes por abandono / fallecimiento (30,23 %)		

(*) La Tasa de Cobertura Anual no puede estimarse ya que el proyecto ha finalizado, realizando un proceso de cierre en el que se ha garantizado la continuidad de la intervención con las personas usuarias. A tener en cuenta en los indicadores de resultados.

c) Programa de Reducción de Daño

Se trata de un programa para la atención a personas sin hogar con problemas de alcoholismo y otras drogas, en coordinación con el Instituto Municipal de Adicciones, utilizando un espacio de consumo controlado en cada uno de los centros que tiene Sala de Reducción del Daño (SRD). Actualmente cuentan con este programa, los centros de "La Rosa", "Beatriz Galindo" y "Puerta Abierta".

d) Programa de Atención a Personas Sin Hogar con Mascotas

Debido a que muchas Personas Sin Hogar que se encontraban en calle no accedían a plazas de los diferentes centros y recursos de la red por contar con mascota, se han ido creando y ampliando plazas para poder respuesta a esta necesidad. Actualmente el Centro de Acogida de La Rosa, el Centro de Acogida de Juan Luis Vives y el Centro de Acogida Puerta Abierta cuentan con cheniles para dar plaza a las mascotas de las personas acogidas. Además, en los pisos de Housing First también pueden acceder con su animal de compañía.

EQUIPOS DE CALLE

Los Equipos de Calle son un recurso de atención social a personas sin hogar que se encuentran en situación de calle con una grave situación de riesgo y exclusión social, por lo que, unida a dicha atención, se señala la detección y valoración como parte de la intervención que realizan. Así mismo, desde la participación comunitaria, son un agente esencial en la visibilización de las Personas Sin Hogar y en la sensibilización sobre el colectivo.

Nombre recurso/programa/actuación	Intervenciones de los Equipos de Calle		
Población a la que se dirige:	Personas Sin Hogar en situación de calle		
Objetivo	Atención social a las personas en situación de calle		
Número de personas usuarias en 2021 (total)	58.876 intervenciones	Definición de personas usuarias	Personas atendidas en el recurso
Número de personas usuarias en 2021 (personas únicas)	2.461 personas	Definición de personas usuarias únicas	Personas que han accedido al recurso
Tasa de cobertura sobre demanda recibida	100 % (*)		
Plazas ofertadas en 2021	No se establecen nº de plazas		
Presupuesto en 2021	Dato no disponible	*% ejecución*	100 %
Recurso web	https://www.madrid.es	Perfiles redes sociales	Dato no disponible
Principales indicadores de procesos	• Porcentajes desagregados por sexo 84 % hombres 16 % mujeres • Porcentajes desagregados por edad 12 % de 18 a 30 años 83 % de 31 a 64 años 5 % mayores de 65 años		
Principales indicadores de resultados	• Porcentajes por consecución de objetivos (57 %) • Porcentajes por abandono / fallecimiento (1.24 %)		

(*) No existe lista de espera.

PROGRAMAS SUBVENCIONADOS POR EL AYTO. DE MADRID

a) Programa de Alojamiento con acompañamiento social para Personas Sin Hogar en viviendas de tratamiento social

Las personas a las que va dirigido este proyecto son mujeres y hombres con capacidad suficiente como para afrontar un proceso de reinserción social y/o laboral, tras encontrarse en situaciones de sinhogarismo y han accedido a la red de atención a personas sin hogar, y que se encuentran en un estadio de motivación personal para dar un paso más hacia la autonomía adaptada a las demandas encontradas en la sociedad actual.

Nombre recurso/programa/actuación	Programa de Alojamiento con acompañamiento social para Personas Sin Hogar en viviendas de tratamiento social		
Población a la que se dirige:	Personas Sin Hogar de 18 a 64 años		
Objetivo	Ofrecer un recurso de alojamiento y atención integral que favorezca la reinserción social, real y efectiva, de las Personas en situación de Sin Hogar, trabajando y motivando la adquisición de herramientas básicas necesarias y la consolidación de hábitos y conductas socialmente adaptadas, que les permitan la consecución de una vida autónoma, en el menor tiempo posible.		
Número de personas usuarias en 2021 (total)	9.632 estancias	Definición de personas usuarias	Personas atendidas en el recurso
Número de personas usuarias en 2021 (personas únicas)	64 personas	Definición de personas usuarias únicas	Personas que han accedido al recurso
Tasa de cobertura sobre demanda recibida	91 %		
Plazas ofertadas en 2021	29 plazas (22 hombres y 7 mujeres)		
Presupuesto en 2021	250.000,00 euros	*% ejecución*	100
Recurso web	https://asociacionmarillac.org/personas-sin-hogar	Perfiles redes sociales	No disponible
Principales indicadores de procesos	• Porcentajes desagregados por sexo 77% hombres 23% mujeres • Porcentajes desagregados por edad De 18 a 26 años: 6,25 % De 27 a 65 años: 93,75 %		
Principales indicadores de resultados	• Porcentajes por consecución de objetivos 65% hombres 67% mujeres • Porcentaje personas incorporadas en 2021 que permanecen en intervención más de 15 días 96,5 % hombres 100 % mujeres		

(*) Tasa de cobertura estimada sobre la lista de espera de acceso al programa.

b) Disposición de Plazas Residenciales para Personas Mayores sin recursos económicos derivados desde los centros de la Red de Atención a Personas Sin Hogar

Ante la necesidad de dar una respuesta social a un perfil específico de la población Personas Sin Hogar, de 60 a 65 años, “ancianos prematuros”, carentes de recursos económicos y sociales que dificultan su acceso a cualquier recurso pagado por ellos mismos y, debido a su edad, a los recursos residenciales públicos, así como a personas extranjeras, mayores de 65 años, que no pueden acceder a la referida red pública, se

pone en marcha este recurso que responde a las distintas necesidades que plantea este colectivo social, posibilitando un recurso residencial estable.

Nombre recurso/programa/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 que han sido atendidos en algún centro de la Red de Atención a Personas sin Hogar.		
Número de personas usuarias en 2021 (total)	17.155 estancias	Definición de personas usuarias	Personas atendidas en el recurso
Número de personas usuarias en 2021 (personas únicas)	61 personas	Definición de personas usuarias únicas	Personas que han accedido al recurso
Tasa de cobertura sobre demanda recibida	81,81% (*)		
Plazas ofertadas en 2021	45 plazas mixtas		
Presupuesto en 2021	327.000 euros	*% ejecución*	100 %
Recurso web	https://mensajerosdelapaz.com/	Perfiles redes sociales	Dato no disponible
Principales indicadores de procesos	• Porcentajes desagregados sexo Hombres: 67,22 % Mujeres: 32,78 % • Porcentajes desagregados por edad Mayores de 65 años: 100%		
Principales indicadores de resultados	• Porcentajes por consecución de objetivos (82%) • Porcentajes por abandono / fallecimiento (18%)		

(*) No se puede estimar la tasa de cobertura anual porque depende de la disponibilidad de plazas.

c) 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, lo que 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.

Nombre recurso/programa/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 en situación de exclusión social y en situación de desarraigo que se encuentran en la ciudad de Madrid		
Objetivo	Complementar la Red Municipal de Atención a las Personas Sin Hogar		
Número de personas usuarias en 2021 (total)	Pendiente de la memoria del recurso	Definición de personas usuarias	Personas atendidas en el recurso
Número de personas usuarias en 2021 (personas únicas)	3.960 personas	Definición de personas usuarias únicas	Personas que han accedido al recurso
Tasa de cobertura sobre demanda recibida	Dato no disponible (*)		
Plazas ofertadas en 2021	237 plazas en pisos 330 plazas en Centro Acogida 67 plazas en Centro Noche 627 plazas en Comedor Social 275 plazas en Centro de Día		
Presupuesto en 2021	2.300.000 €	*% ejecución*	100 %
Recurso web	https://faciam.org/	Perfiles redes sociales	Dato no disponible
Principales indicadores de procesos	• Porcentajes desagregados por sexo 80,61 % hombres 19,39% mujeres • Porcentajes desagregados por edad Menores de 25 años: 23,74% De 26 a 64 años: 75,10% Mayores de 65 años: 1,16%		
Principales indicadores de resultados	• Porcentajes por consecución de objetivos: 47,70% • Porcentajes por abandono / fallecimiento: 20,24%		

(*) Tasa de cobertura estimada sobre la lista de espera de acceso a la red.

d) Funcionamiento del comedor y centro de día, Programa Integral Vicente de Paúl

La finalidad de este programa subvencionado es fomentar y promover el desarrollo de proyectos que coadyuven o complementen las actividades y competencias municipales, dando respuesta eficaz y coordinada a los sectores de población en situaciones de desprotección o exclusión social y articulando, para ello, la puesta en marcha de aquellos programas y servicios que respondan a las distintas necesidades que plantea el referido colectivo.

Nombre recurso/programa/actuación	Programa para el funcionamiento del Comedor y Centro del Día del Programa Integral de San Vicente de Paúl
Población a la que se dirige:	Personas sin hogar y otras personas en situación de riesgo o exclusión social.

Objetivo	Comedor Social. Posibilitar la cobertura de las necesidades básicas de alimentación, ofreciendo un espacio digno, punto de acogida y referencia para un posterior seguimiento con intervenciones encaminadas a la integración. Centro de Día. Posibilitar la promoción e integración de los colectivos más desfavorecidos a través de la atención, orientación, información y derivación, así como desde los distintos talleres y servicios.		
Número de personas usuarias en 2021 (total)	Comedor Social 241.389 Centro de Día 7.311	Definición de personas usuarias	Personas atendidas en el recurso
Número de personas usuarias en 2021 (personas únicas)	Comedor social 1.846 personas Centro de día 569 personas	Definición de personas usuarias únicas	Personas que han accedido al recurso
Tasa de cobertura sobre demanda recibida	100 %		
Plazas ofertadas en 2021	425 plazas / día		
Presupuesto en 2021	224.000,00€	*% ejecución*	100 %
Recurso web	https://programaintegralvicentedepaul.wordpress.com/	Perfiles redes sociales	Dato no disponible
Principales indicadores de procesos	• Porcentajes desagregados por sexo (Comedor social) 73,24 % hombres 26, 76 % mujeres • Porcentajes desagregados por sexo (Centro de Día) 29,52 % hombres 70,48 % mujeres		
Principales indicadores de resultados	• Número de servicios de duchas y lavandería realizados 5.409 servicios. • Número de raciones servidas en el comedor a hombres y mujeres en situación de exclusión y/o vulnerabilidad social: 76.306 raciones		

(*) Tasa de cobertura estimada sobre la lista de espera de acceso al programa.

e) 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.

Nombre recurso/programa/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	Fomentar la competencia social y las habilidades personales necesarias para la plena integración en la sociedad española de personas vecinas que presentan indicadores de desintegración social dada la imposibilidad de proveer por sí mismas la cobertura de sus necesidades básicas, y carecer de una red de apoyo social que facilite su integración.		
Número de personas usuarias en 2021 (total)	48.411 raciones servidas	Definición de personas usuarias	Personas atendidas en el recurso
Número de personas usuarias en 2021 (personas únicas)	Comedor Social 1.591 personas	Definición de personas usuarias únicas	Personas que han accedido al recurso
Tasa de cobertura sobre demanda recibida	100 %		
Plazas ofertadas en 2021	174 plazas/día		
Presupuesto en 2021	31.000,00€	*% ejecución*	100 %
Recurso web	https://ssvp.es/	Perfiles redes sociales	Dato no disponible
Principales indicadores de procesos	• Porcentajes desagregados por sexo 61,53% hombres 38,47% mujeres • Porcentajes desagregados por edad (servicio comedor) De 18 a 30 años: 16% hombres / 10% mujeres De 31 a 64 años: 75% hombres / 86% mujeres Mayores de 65 años: 9% hombres / 4% mujeres		
Principales indicadores de resultados	• Porcentajes de participación en actividades y talleres formativos para la capacitación laboral en relación con la meta estimada: 100% • Porcentajes de raciones servidas en el servicio de comedor al año en relación con la meta estimada: 138%		

(*) Tasa de cobertura estimada sobre la lista de espera de acceso al programa.

f) Centro de Día para Personas sin Hogar

El Centro de Día para Personas sin Hogar responde a las necesidades de diversificación, descentralización y ampliación de los recursos para personas sin hogar en nuestro municipio, complementando las actuaciones de la Red municipal de Personas sin Hogar. Tiene como finalidad ofrecer a las personas de este colectivo 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.

Nombre recurso/programa/actuación	Centro de Día para Personas sin Hogar		
Población a la que se dirige:	Personas Sin Hogar		
Objetivo	Cobertura de necesidades básicas		
Número de personas usuarias en 2021 (total)	397 personas atendidas	Definición de personas usuarias	Personas atendidas en el recurso
Número de personas usuarias en 2021 (personas únicas)	242 personas dadas de alta	Definición de personas usuarias únicas	Personas que han accedido al recurso
Tasa de cobertura sobre demanda recibida	100 %		
Plazas ofertadas en 2021	No se establecen nº de plazas		
Presupuesto en 2021	290.000,00 euros	*% ejecución*	100 %
Recurso web	https://asociacionrealidades.org/	Perfiles redes sociales	Dato no disponible
Principales indicadores de procesos	• Porcentajes desagregados por sexo (84,4 % hombres / 11,6 % mujeres) • Porcentajes desagregados por edad (15 % de 18 a 25 años; 82,35 %, 2,65 % mayores de 65 años)		
Principales indicadores de resultados	• Realizar procesos de intervención individual y acompañamiento social personalizados (100%) • Realizar apoyos personalizados en la gestión de prestaciones económicas, con especial incidencia en el IMV (19,83%)		

(*) Tasa de cobertura estimada sobre la lista de espera de acceso al centro.

g) Programa de Atención a mujeres en situación de exclusión social

Mediante este programa se contribuye a la financiación de las acciones dirigidas a conseguir la inclusión social de mujeres en situación de exclusión social, ofreciendo a través de los servicios de Alonso Cano y Concepción Jerónima, espacios de acogida y encuentro para las mujeres, como soporte social, relacional, además de facilitar la cobertura de necesidades básicas de higiene personal, todo ello a través de procesos individuales de intervención.

Nombre recurso/programa/actuación	Programa de atención social a mujeres en situación de exclusión social.		
Población a la que se dirige:	1.Mujeres en situación de vulnerabilidad social principalmente por aislamiento social. 2. Mujeres en situación de calle, residentes en pensiones o infraviviendas, con problemas de salud mental, de adicciones, sin red familiar, ejerciendo la prostitución, sin vínculo con otras instituciones sociales		
Objetivo	El Programa ofrece dos servicios diferenciados: 1. Alonso Cano. Ofrece a mujeres en situación de vulnerabilidad social un espacio de encuentro entre mujeres en el que desarrollar sus habilidades personas y sociales, favoreciendo su integración social. 2. Concepción Jerónima. presta un servicio de centro abierto de acceso directo dirigido a mujeres en situación de exclusión social severa.		
Número de personas usuarias en 2021 (total)	18.797 mujeres: Servicio Alonso Cano: 530. Servicio Concepción Jerónima 18.267	Definición de personas usuarias	Personas atendidas en el recurso
Número de personas usuarias en 2021 (personas únicas)	1.019 mujeres: Servicio Alonso Cano: 143. Servicio Concepción Jerónima 776	Definición de personas usuarias únicas	Personas que han accedido al recurso
Tasa de cobertura sobre demanda recibida	100 % (no tienen lista de espera)		
Plazas ofertadas en 2021	No se establecen nº de plazas		
Presupuesto en 2021	85.000,00€	*% ejecución*	100 %
Recurso web	http://www.caritasmadrid.org/	Perfiles redes sociales	Dato no disponible
Principales indicadores de procesos	• Porcentajes desagregados por edad (Alonso Cano) Menos de 30 años. 10 % De 30 a 60 años. 42 % Más de 60. 48 % • Porcentajes desagregados por edad (Servicio Concepción Jerónima) Menos de 30 años. 11,8 % De 30 a 60 años. 78,20 % Más de 60. 10 % • Porcentaje usuarias nuevas. 55,24 % (Servicio Alonso Cano) • Porcentaje usuarias nuevas. 75% (Servicio Concepción Jerónima)		
Principales indicadores de resultados	• Porcentajes por consecución de objetivos. 47 % (Servicio Alonso Cano) • Porcentajes por abandono / fallecimiento. 53 % (Servicio Alonso Cano) • Porcentaje medio de ocupación. 69 % (Servicio Concepción Jerónima)		

(*) Tasa de cobertura estimada sobre la lista de espera de acceso al programa.

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 coadyuven o complementen las competencias y actividades municipales según las prioridades incluidas en el Plan Estratégico de Subvenciones del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo 2019-2021, en el marco de dos líneas de actuación: Línea de Actuación de Inclusión Social de Colectivos Vulnerables y Línea de Actuación de Personas Sin Hogar, por un importe total de 350.000 €.

En el año 2021, se han concedido subvenciones a 38 entidades, 26 por la Línea de Actuación de Colectivos Vulnerables y 12 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 se adscribe al Área de Gobierno competente en materia de servicios sociales como órgano colegiado sin personalidad jurídica propia, estando 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 2021, se han convocado cuatro reuniones plenarias.

PARTICIPACIÓN ENCUENTROS EXTERNOS

- Adhesión del Ayuntamiento de Madrid a la Organización European Federation of National Organisations Working with the Homeless (FEANTSA)

FEANTSA es la única ONG europea cuya tarea se encuentra enfocada exclusivamente en la lucha contra el sinhogarismo, siendo su meta principal, terminar con el sinhogarismo en Europa.

Agrupa a más de 130 organizaciones de 30 países siendo los objetivos de la asociación:

– Permanecer en continuo dialogo con las instituciones europeas, los gobiernos nacionales y regionales, para promover el desarrollo y la implementación de medidas efectivas para erradicar el sinhogarismo.

– Realizar y difundir investigaciones y recoger datos para promover una mejor comprensión de la naturaleza, extensión, causas y soluciones del sinhogarismo.

– Promover y facilitar el intercambio de información, experiencia y buenas prácticas entre las organizaciones miembros de FEANTSA y los actores interesados con vistas a desarrollar políticas y prácticas que aborden la falta de vivienda.

– Sensibilizar al público sobre la complejidad del sinhogarismo y sobre la naturaleza multidimensional de los problemas que enfrentan las personas sin hogar.

- Grupo de trabajo de Habitabilidad en Calle de la Unión de Ciudades Capitales Iberoamericanas (UCCI).

Las ciudades miembros del Grupo son un total de diez: Bogotá, La Paz, Lima, Ciudad de México, Madrid, Ciudad de Panamá, Quito, San José, Santiago de Chile y São Paulo. Mediante reuniones periódicas, se exponen las medidas y actuaciones en materia de intervención con las personas sin hogar en cada una de las mencionadas ciudades. En el año 2021 se ha participado en tres grupos de trabajo.

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.

Tras las elecciones celebradas en el mes de junio de 2019 y con fecha de 4 de julio del mismo año, se aprueba por Acuerdo de Junta de Gobierno la organización y competencias del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social. Conforme al apartado 12.1.1 corresponde a la Dirección General de Inclusión Social “intercambiar información y establecer relaciones de colaboración con el Comisionado de la Comunidad Autónoma de Madrid para la Cañada Real, e impulsar proyectos en el citado ámbito”. Con la finalidad de llevar a cabo esta competencia, la Dirección General ha incorporado tres Consejeros Técnicos para la Cañada Real, desarrollando uno de ellos

las funciones de Comisionado del Ayuntamiento de Madrid para la Cañada Real, y una Auxiliar Administrativa ubicados, físicamente, en la sede del Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social.

Durante el año 2021, las principales actuaciones llevadas a cabo por la Dirección General de Inclusión Social en relación al Pacto Regional por la Cañada Real Galiana 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.

- Seguimiento del Convenio de 17 de diciembre de 2021 suscrito entre la Comunidad de Madrid, a través de la Agencia de Vivienda Social, y el Ayuntamiento de Madrid, para el realojamiento y la integración social de familias residentes en el núcleo chabolista de la Cañada Real Galiana, Sector 6, que abarca el nuevo tramo comprendido entre la incineradora de Valdemingómez y la intersección con la carretera de circunvalación del acceso a dicha Incineradora (Puente de la Paloma, distrito de Villa de Vallecas).

- Participación directa en los órganos vinculados al Pacto Regional para la Cañada Real: Comité Ejecutivo, Comisiones de Trabajo, Asamblea General, Mesas de Trabajo y Ponencias Técnicas.

- Gestión y dinamización del Centro Socio-Comunitario "Cañada Real" ubicado en el Sector 5 de la Cañada Real, dando cabida a más de 8 entidades sociales con actividades socioeducativas y culturales adaptadas a la nueva realidad impuesta por el COVID-19.

- Actuaciones preparatorias para el acompañamiento en el proceso de realojo a familias del Sector 6.

- Participación activa en diferentes espacios relacionados con Cañada Real: Grupo del Mapa de Vulnerabilidad en Zonas Básicas de Salud, Mesas de Salud, Mesa de Educación y Mesas de Absentismo, entre otras.

- Puesta en marcha, en colaboración con las Entidades implantadas en este territorio, de medidas y recursos encaminados a mitigar las consecuencias de la ausencia de electricidad en el Sector 6 de la Cañada Real.

- Programa de Atención Social y mediación a través de mediadores/as en la Cañada Real

Nombre recurso/programa/actuación	**Atención Social y mediación a través de mediadores/as en la Cañada Real**		
Población a la que se dirige:	Población residente en Cañada Real Galiana		
Objetivo	Posibilitar la promoción sanitaria, educativa, laboral, de igualdad de género, la convivencia vecinal y la formación e inserción laboral de la población destinataria		
Número de personas usuarias en 2021 (total)	1.149 intervenciones	Definición de personas usuarias	Personas atendidas en el recurso

Número de personas usuarias en 2021 (personas únicas)	492 personas	Definición de personas usuarias únicas	Personas que han accedido al recurso
Tasa de cobertura sobre demanda recibida	100 %		
Plazas ofertadas en 2021	No se establecen nº de plazas		
Presupuesto en 2021	126.330 €	*% ejecución*	100 %
Recurso web	https://asociacionbarro.org.es/	Perfiles redes sociales	Dato no disponible
Principales indicadores de procesos	• Porcentajes desagregados por sexo 44,80 % hombres 55,20 % mujeres • Porcentajes desagregados por edad 69 % hasta 18 años 19 % de 18 a 30 años 12 % hasta 64 años		
Principales indicadores de resultados	• Porcentajes por consecución de objetivos: 100 % • Porcentajes por abandono / fallecimiento		

(*) Tasa de cobertura estimada sobre la lista de espera de acceso al programa.

Grupo de mujeres durante una actividad del curso de mediación en el Centro Sociocomunitario del sector 5 de Cañada Real.

Este programa, además, apoya a los Equipos de Calle en la intervención en asentamientos urbanos. En 2021, se han llevado a cabo 657 actuaciones, atendiendo a u total de 79 personas, de las cuales, un 16% eran mujeres.

Para finalizar, cabe destacar en relación con el COVID que, en el año 2021, contando con la colaboración imprescindible de Madrid Salud, se ha iniciado el proceso de vacunación del colectivo de personas sin hogar, no sólo vacunando a las personas usuarias en los propios centros, incluyendo centros de la iniciativa privada, sino a las personas en situación de calle, siendo el resultado muy positivo con una estimación de un 90 % de personas que aceptaron la vacunación (más de 2.000 personas).

Personas usuarias del Centro de Acogida Municipal esperando su turno para ser vacunadas (imagen publicada por elDiario.es el 21 de mayo de 2021).

Convivencia e Integración

El municipio de Madrid contabiliza, en enero de 2021, una población de 3.314.246 habitantes, entre los cuales se encontraban censadas 521.828 personas extranjeras, esto es, el 15,87 % del total de su población. La mayor concentración de la población extranjera corresponde, en términos absolutos, a los distritos de Carabanchel (56.152), Puente de Vallecas (49.143) y Latina (42.664). En términos relativos, los distritos con mayor porcentaje de personas extranjeras son Centro (26,0%), Usera (24.06%) y Villaverde (21,08%). Las zonas geográficas con mayor representación en 2021 son América Latina, el Este de Europa ampliada y los países asiáticos. En el tramo de edad comprendido entre los 25 y los 45 años se ubica la mayor parte de la población extranjera, lo que implica que se mantiene como en años anteriores el perfil de población activa, personas que vienen buscando trabajo y tratando de mejorar sus condiciones de vida y que se encuentran en edad reproductiva, lo que tiene una importante repercusión desde el punto de vista sociodemográfico y supone un rejuvenecimiento de las pirámides de edad de la ciudad. En cuanto a la intensidad de la presencia de población extranjera por las diferentes zonas de la ciudad, la elección se debe a diferentes factores, como son el coste de la vivienda o la residencia previa de familiares o conocidos, que facilitan el proceso de asentamiento.

En materia de Convivencia e Integración, el Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social persigue facilitar la convivencia intercultural de los vecinos y vecinas de la ciudad de Madrid, garantizando la atención adecuada a todas las personas que residan en nuestra ciudad, independientemente de su nacionalidad o situación administrativa, promoviendo la incorporación plena y libre de la población migrante en la sociedad

madrileña, su inclusión en igualdad de derechos, la asunción de deberes y responsabilidades y el desarrollo del principio de igualdad de oportunidades.

El modelo se orienta a la consecución de los objetivos de acogida, integración y participación social que se detallan a continuación.

PROGRAMAS/RECURSOS/ACTUACIONES

Acogida

- **Gestión integral de un Centro de Acogida Temporal a familias con menores y/o mujeres solas, migrantes en situación de vulnerabilidad o emergencia social.**

<table>
<tr><th>Nombre recurso/programa/ actuación</th><th colspan="3">Centro de Acogida Temporal Mejía Lequerica</th></tr>
<tr><td>Población a la que se dirige:</td><td colspan="3">Mujeres solas y familias con hijos menores migrantes, en situación de alta vulnerabilidad social.</td></tr>
<tr><td>Objetivo</td><td colspan="3">Facilitar alojamiento temporal y transitorio, cobertura de necesidades básicas y acompañamiento profesional desde todos los ámbitos de la intervención social a las personas con el perfil descrito anteriormente, durante la estancia en el centro.</td></tr>
<tr><td>Número de personas usuarias en 2021 (total)</td><td>512</td><td rowspan="2">Definición de personas usuarias</td><td rowspan="2">- 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.</td></tr>
<tr><td>Número de personas usuarias en 2021
(personas únicas)</td><td>512</td></tr>
<tr><td>Tasa de cobertura</td><td colspan="3">1</td></tr>
<tr><td>Plazas ofertadas en 2021</td><td>128</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Presupuesto en 2021</td><td colspan="2">1.442.935,21€</td><td>100 % ejecutado</td></tr>
<tr><td>Principales indicadores de procesos</td><td colspan="3">Número de actividades de carácter sociocultural: 8</td></tr>
<tr><td>Principales indicadores de resultados</td><td colspan="3">Porcentaje de ocupación de las plazas de acogida: 58%</td></tr>
</table>

- **Gestión de un centro de acogida temporal para personas migrantes solas en situación de emergencia social.**

Nombre recurso/programa/ actuación	Centro de Acogida Temporal El Vivero.		
Población a la que se dirige:	Hombres migrantes solos, mayores de edad, concretamente: - Solicitantes y beneficiarios de protección internacional. - Solicitantes y beneficiarios de protección internacional que son trasladados a España en aplicación del Reglamento "Dublín III". - Personas migrantes en situación de alta vulnerabilidad, que estén fuera del sistema de protección para personas refugiadas.		
Objetivo	Facilitar alojamiento temporal y transitorio, cobertura de necesidades básicas, así como acompañamiento profesional a las personas con el perfil descrito anteriormente.		
Número de personas usuarias en 2021 (total)	590	**Definición de personas usuarias**	Hombres migrantes solos, mayores de edad.
Número de personas usuarias en 2021 (personas únicas)	590		
Tasa de cobertura	1		
Plazas ofertadas en 2021	120		
Presupuesto en 2021	1.338.714,81 €	**100% ejecutado**	
Recurso web	Programa de Accem - Acogida temporal a personas migrantes en situación de emergencia en Madrid	**Perfiles redes sociales**	https://twitter.com/Accem_ong/status/1460563693448667139?s=20
Principales indicadores de procesos	- Número de estancias en el centro de acogida. 37.556		
Principales indicadores de resultados	- 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% de las personas alojadas		

- **Programa global de acogida para población inmigrante, 2021. (Cruz Roja)**

El Programa Global de Acogida para Población Inmigrante, tiene como objetivo proporcionar acogida y atención a las necesidades básicas de la población inmigrante que se encuentra sin recursos económicos y en claro riesgo de exclusión social, facilitando servicios de alojamiento y acompañamiento social, para mejorar la integración y autonomía de estas personas. Cuenta con 180 plazas totales, 120 para personas solas, y 60 en recursos de familias.

Este Programa consta de dos proyectos:

a) **Proyecto: Centro de Acogida Temporal para Inmigrantes "San Blas"**

Nombre recurso/programa/ actuación	Centro de Acogida Temporal para Inmigrantes "San Blas"		
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 de personas usuarias en 2021 (total)	390	**Definición de personas usuarias**	Hombres y mujeres migrantes solos, mayores de edad.
Número de personas usuarias en 2021 (personas únicas)	352		
Tasa de cobertura			
Plazas ofertadas en 2021	120		
Presupuesto en 2021	1.200.000€*	100% ejecutado	
Principales indicadores de procesos	- Número de talleres realizados destinados a favorecer la autonomía e inserción sociolaboral.		
Principales indicadores de resultados	- Grado de ocupación del Centro de Acogida Temporal San Blas.		

b) Proyecto: "Acogida Temporal para Familias Inmigrantes"

Nombre recurso/programa/actuación	Acogida Temporal para Familias Inmigrantes		
Población a la que se dirige:	Familias de origen inmigrante, en situación de vulnerabilidad social y sin alojamiento		
Objetivo	Favorecer la integración de las familias de origen inmigrante, en situación de vulnerabilidad social, priorizando tanto la cobertura de necesidades básicas como los procesos de inclusión a través de planes personalizados de intervención		
Número de personas usuarias en 2021 (total)	69	**Definición de personas usuarias**	Familias de origen inmigrante.
Número de personas usuarias en 2021 (personas únicas)	69		
Tasa de cobertura			
Plazas ofertadas en 2021	60		
Presupuesto en 2021	1.200.000€*	100% ejecutado	

Principales indicadores de procesos	- Número de talleres realizados destinados a favorecer la autonomía e inserción sociolaboral.
Principales indicadores de resultados	- Porcentaje de hombres y mujeres participantes en los talleres.

*la cantidad reflejada: 1.200.000€ se corresponde con el importe total de la subvención para los dos proyectos.

- **Programa global de acogida para población inmigrante, 2021. (Compañía de las Hijas de la Caridad de s. Vicente de Paul)**

El programa global de acogida para la población inmigrante tiene como objetivo principal evitar los procesos de exclusión social de las personas, hombres y mujeres, y familias inmigrantes en situación de vulnerabilidad socioeconómica y favorecer su integración social mediante la gestión de un Comedor Social, un Centro de Día, un Centro de Acogida, 6 Pisos de Inserción y 5 Pisos de Autonomía.

El presupuesto para este programa global asciende a 450.000€, siendo éste el importe total de la subvención para todos sus proyectos.

Este programa consta de los siguientes proyectos:

a) **Proyecto Centro de Acogida**

Nombre recurso/programa/actuación	Centro de Acogida		
Población a la que se dirige:	Hombres y mujeres inmigrantes, que carezcan totalmente de recursos económicos, con autonomía personal para las actividades de la vida diaria, sin problemas de adicciones y en caso de padecer enfermedad mental, que estén en tratamiento y estables.		
Objetivo	Frenar los procesos de exclusión social de personas inmigrantes solas, sin recursos económicos ni sociales, y favorecer su inclusión mediante la gestión de un Centro de Acogida.		
Número de personas usuarias en 2021 (total)	37	**Definición de personas usuarias**	Hombres y mujeres inmigrantes, mayores de 18 años y menores de 65.
Número de personas usuarias en 2021 (personas únicas)	37		
Tasa de cobertura	1		
Plazas ofertadas en 2021	15		
Presupuesto en 2021	435.0000€	***100% ejecutado***	
Principales indicadores de procesos			
Principales indicadores de resultados	Grado de ocupación de las plazas del Centro de Acogida 85,17%		

- Tienen 14 plazas más 1 plaza de emergencia.

b) Proyecto Pisos de Inserción

Nombre recurso/programa/actuación	Pisos de Inserción		
Población a la que se dirige:	Hombres y mujeres inmigrantes mayores de edad, con o sin menores, en situación de riesgo social, sin problemas de adicciones ni salud mental sin tratamiento.		
Objetivo	Favorecer los procesos de inclusión de personas solas y familias de origen inmigrante y en situación de gran vulnerabilidad.		
Número de personas usuarias en 2021 (total)	43	**Definición de personas usuarias**	Hombres y mujeres inmigrantes mayores de edad
Número de personas usuarias en 2021 (personas únicas)	43		
Tasa de cobertura	1		
Plazas ofertadas en 2021	35		
Presupuesto en 2021	435.0000€	***100% ejecutado***	
Principales indicadores de procesos			
Principales indicadores de resultados	Grado de ocupación de las plazas en los Pisos de Inserción. 94,91%		

c) Proyecto Pisos de Autonomía

Nombre recurso/programa/actuación	Pisos de Autonomía		
Población a la que se dirige:	Personas solas y familias con menores a cargo, de origen inmigrante, que tienen el siguiente perfil: • Carecen de una red social y familiar. • Carecen de ingresos económicos para acceder a una vivienda normalizada. • Precisan de un acompañamiento social, individualizado y profesional. • Altamente comprometidas en su propio proceso de inserción.		
Objetivo	Favorecer la inclusión social de personas solas y familias de origen inmigrante en riesgo de exclusión.		
Número de personas usuarias en 2021 (total)	27	**Definición de personas usuarias**	Personas solas y familias con menores a cargo, de origen inmigrante.
Número de personas usuarias en 2021 **(personas únicas)**	27		
Tasa de cobertura	1		
Plazas ofertadas en 2021	23		

Presupuesto en 2021	450.000€	***100% ejecutado***	
Principales indicadores de procesos			
Principales indicadores de resultados	Grado de ocupación de las plazas en los Pisos de Autonomía: 97,06% familiar y 87,06% individual		

Además de estos proyectos cuentan con un **comedor social**, destinado a cubrir las necesidades básicas de alimentación para las personas y familias sin recursos económicos, habiendo servido 47.625 raciones en el año 2021.

También disponen de un **centro de día,** destinado a personas en situación de calle y exclusión social, favoreciendo el autocuidado y proporcionando servicios básicos de higiene. En el año 2021, han sido prestados 2.438 servicios de ducha y 1.100 servicios de lavandería.

- **Programa de intervención socio-comunitaria con familias inmigrantes**

El objeto de este programa es contribuir a la prevención y erradicación de los procesos de exclusión social de las familias o personas de origen extranjero, residentes en la ciudad de Madrid, a través de un programa que posibilite, tanto la cobertura de necesidades básicas, como el acceso a una intervención social integral que favorezca su incorporación efectiva en la sociedad de acogida.

Nombre recurso/programa/actuación	**Programa de intervención socio comunitaria con familias inmigrantes. Centro de Acogida San Roque y 5 pisos de autonomía.**		
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 de personas usuarias en 2021 (total)	275	**Definición de personas usuarias**	Personas de cualquier edad, prioritariamente unidades familiares con menores a cargo.
Número de personas usuarias en 2021 (personas únicas)	275		
Tasa de cobertura	0,25		
Plazas ofertadas en 2021	150		
Presupuesto en 2021	**1.292.100 €**	***100% ejecutado***	
Principales indicadores de procesos	Número de horas de talleres realizados destinados a favorecer la autonomía e inserción sociolaboral: 241 horas		

Principales indicadores de resultados	Grado de ocupación del centro de acogida: 77,32%

Se realiza mediante convenio de colaboración con la entidad ACCEM.

El Programa de Actuación se estructura en dos modalidades de acogida:

- Acogida en el **centro de acogida temporal de San Roque**, ubicado en el distrito de Fuencarral-El Pardo. Tiene capacidad para alojar a 30 familias (120 personas).

- Acogida en **Pisos,** se lleva a cabo en las 30 plazas de las que dispone este programa, distribuidas en 5 pisos de autonomía, arrendados por la entidad gestora, con el fin de facilitar el acceso habitacional en la comunidad de acogida para las familias que han alcanzado el grado suficiente de autonomía.

Durante el año 2021, se han atendido a un total de 275 personas, agrupadas en 81 familias. Las familias atendidas en el Centro de Acogida San Roque fueron 48 (171 personas), y en los pisos de autonomía fueron 8 (22 personas). Las familias adscritas al programa que consiguieron superar su situación de vulnerabilidad y alcanzaron la autonomía suficiente para su integración en la sociedad de acogida a través de los pisos de seguimiento en comunidad fueron 25 familias (82 personas).

- **Programa de acogida temporal y atención a personas de origen subsahariano y otros países de áfrica y oriente medio**

<table>
<tr><th>Nombre recurso/programa/actuación</th><th colspan="4">Acogida temporal y atención a personas de origen subsahariano y otros países de áfrica y oriente medio.</th></tr>
<tr><td>Población a la que se dirige:</td><td colspan="4">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.</td></tr>
<tr><td>Objetivo</td><td colspan="4">Favorecer la inclusión en la sociedad de acogida de las personas participantes, así como mejorar su nivel de autonomía y su bienestar psicosocial.</td></tr>
<tr><td>Número de personas usuarias en 2021 (total)</td><td>74</td><td rowspan="2">Definición de personas usuarias</td><td colspan="2" rowspan="2">Hombres y mujeres, mayores de 18 años, procedentes de África Subsahariana y otros países de África y Oriente Medio.</td></tr>
<tr><td>Número de personas usuarias en 2021 (personas únicas)</td><td>74</td></tr>
<tr><td>Tasa de cobertura</td><td colspan="4">1</td></tr>
<tr><td>Plazas ofertadas en 2021</td><td>37</td><td></td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>Presupuesto en 2021</td><td colspan="2">335.000€</td><td colspan="2"><u>100% ejecutado</u></td></tr>
<tr><td>Principales indicadores de procesos</td><td colspan="4">Número de actividades de ocio y convivencia realizadas: 50</td></tr>
<tr><td>Principales indicadores de resultados</td><td colspan="4">Grado de ocupación de las plazas en pisos: 98,72%</td></tr>
</table>

- **Programa integral de prevención de situaciones de exclusión social para jóvenes inmigrantes**

Nombre recurso/programa/actuación	Programa integral de prevención de situaciones de exclusión social y de inserción sociolaboral dirigido a jóvenes inmigrantes. (La Merced Migraciones)		
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 de personas usuarias en 2021 (total)	42	**Definición de personas usuarias**	Jóvenes migrantes mayores de 18 años, residentes.
Número de personas usuarias en 2021 (personas únicas)	42		
Tasa de cobertura	1		
Plazas ofertadas en 2021	30		
Presupuesto en 2021	325.000€	**100% ejecutado**	
Principales indicadores de procesos	Número de asambleas realizadas en los pisos para trabajar sobre la autonomía personal, las habilidades sociales y de convivencia.		
Principales indicadores de resultados	Porcentaje de ocupación de las plazas de acogida.		

Integración Social

- **Oficinas de Información, Orientación y Acompañamiento para la Integración Social de la Población Inmigrante.**

Las Oficinas Municipales promueven y desarrollan el proceso de integración y autonomía personales del colectivo de inmigrantes residentes en Madrid, favoreciendo el proceso de inclusión social en la ciudad.

Nombre recurso/programa/actuación	Oficina Municipal de Información, Orientación y Acompañamiento para la Integración Social de la Población Inmigrante. Oficina Norte y Oficina Sur		
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 de personas usuarias en 2021 (total)	38.102	**Definición de personas**	Personas, familias,

Número de personas usuarias en 2021 (personas únicas)	38.102	**usuarias**	hogares,menores…
Tasa de cobertura	100%		
Plazas ofertadas en 2021	No procede		
Presupuesto en 2021	655.178 €	***100% ejecutado***	
Recurso web	www https://oficinamunicipalinmigracion.es/	**Perfiles redes sociales**	No hay.
Principales indicadores de procesos	Nº de talleres de empleo y formación desarrollados: 231		
Principales indicadores de resultados	Número de personas que obtienen un empleo.126		

El recurso cuenta con dos oficinas:

Oficina Norte: C/ Juan Pantoja, 2, 1ª planta (Distrito Tetuán)

Oficina Sur: C/ Vía Carpetana, 99 (Distrito Carabanchel)

El servicio se implementa mediante las siguientes áreas:

1. Área de información y orientación.
2. Área de formación en lengua española.
3. Área de formación y empleo.
4. Área de traducción de textos e interpretación telefónica.
5. Área de acompañamiento

Los datos referidos a las diferentes áreas de intervención son los siguientes:

Área de información y orientación: El Servicio de Información y Orientación desarrolla una importante labor en dos ámbitos:

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

Se han realizado un total de **225 talleres**, con un total de **1.938 asistentes**, algunos de ellos se han desarrollado de forma telemática a causa de la crisis socio-sanitaria.

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

Se han realizado un total de **231 talleres**, en modalidades telemáticas y presenciales impartidos mensualmente, con la asistencia de 2.007 personas, de las cuales el 67% fueron mujeres.

Los principales talleres realizados son los siguientes:

Se han impartido talleres de apoyo al empleo, realizando **8 cursos online de manipulación** de alimentos con una participación de 176 personas; asimismo se han desarrollado talleres online y presenciales sobre **empleabilidad y competencias** con un total de 183 sesiones con una participación de 1.551 personas, así como **16 talleres de formación en informática** digital con una participación de 104 personas.

En relación a la formación pre laboral para jóvenes entre 16 y 25 años, se han realizado 4 cursos semipresenciales en cada oficina: **Gestión de tiendas/ Atención al Cliente** y **Auxiliar de comercio y logística** con una participación total de 74 jóvenes (36 mujeres y 38 hombres). Para mejorar las habilidades sociolaborales se realiza un grupo de empleo joven una vez a la semana con una duración de 2 horas, en cada oficina. Durante el año 2021, **participaron en los talleres un total de 414 jóvenes, de los cuales el 48% corresponden a mujeres.**

Durante el año 2021, **se han prospectado 56 empresas por cada oficina.**

En total en las oficinas se han realizado un total de **307 itinerarios individualizados** orientados a la búsqueda de empleo y como resultado se ha contado con un total de **126 inserciones laborales.**

Área de formación en lengua española: Durante 2021 han participado **un total de 2.932 personas (1.819 mujeres y 1.113 hombres),** asistiendo una media de 306 alumnas y alumnos por mes, siendo el 63% mujeres. La población en situación irregular conforma el

25% del alumnado. Cabe resaltar que **el 69%** cuenta con **estudios universitarios** en sus países de origen, siendo éste el perfil del alumnado mayoritario de las personas inscritas.

En cuanto a las nacionalidades, los países de mayor presencia son **Filipinas** con un **24 %** (435 mujeres y 283 mujeres), seguido por **Marruecos 12%** (249 mujeres y 230 hombres).

Área de acompañamiento: La tarea principal ha sido acompañar a las personas en la elaboración y puesta en marcha de su propio itinerario de incorporación social, y prioritariamente a aquellas que se encuentran en situación de desventaja o exclusión social. Se han abierto **390 expedientes** (262 a mujeres y 128 a hombres), con un total de **1.460 personas atendidas** (969 mujeres y 491 hombres). Se han realizado **2.393 atenciones (1.576 mujeres y 817 hombres).**

El 65 % de las personas atendidas son mujeres. La franja de edad se sitúa en las personas entre 31 a 50 años. La mayoría de intervenciones se han realizado con personas en situación administrativa irregular.

Área de traducción de textos e interpretación telefónica: durante 2021, se han realizado un total de 29 traducciones a centros de servicios sociales, con un total de 20.352 palabras traducidas. El Servicio de Interpretación telefónica ha realizado un total de 2.034 llamadas**, lo que suma una duración total de 32.387,60 minutos.** El dispositivo con mayor demanda son los **Albergues** (68,39%), seguido del **SAMUR SOCIAL** (21,13%), los Centros de Servicios Sociales se sitúan en tercer lugar (7,55%) del total. El idioma más solicitado para su traducción han sido el árabe estándar con un total de 743 servicios, que se corresponden al 34,36%.

Las Oficinas, desde su línea estratégica de comunicación diseñada como una herramienta para acercar los servicios, las actividades y todos sus recursos a la ciudadanía, mantiene sus canales de difusión a través de la web, el blog y la newsletter. A través de estos medios se ha contado con la participación de 50.803 usuarios, de los cuales el sistema contabiliza que 50.283 fueron nuevos en relación con el año 2020. Asimismo, se han registrado 83.000 visitas a la web de las Oficinas.

- **Programa de orientación jurídica en materia de extranjería de Madrid (SOJEM)**

Con el fin, de dar respuesta a las necesidades que la población de origen migrante presenta y facilitar su integración en nuestra ciudad, el Ayuntamiento de Madrid presta el Servicio de orientación jurídica en materia de extranjería y en supuestos de racismo, xenofobia, homofobia y transfobia en el municipio de Madrid, proporcionando información gratuita y especializada en dichas materias. El servicio se realiza a través de profesionales especializados mediante contrato con la entidad Labe Abogados.

El servicio se presta en los Centros de Servicios Sociales de cada uno de los 21 Distritos Municipales, así como en las Oficinas Municipales y otras instituciones municipales, con cita previa.

<table>
<tr><th>Nombre recurso/programa/actuación</th><th colspan="3">Servicio de Orientación Jurídica en Materia de Extranjería y en supuestos de Racismo, Xenofobia, Homofobia y Transfobia en el municipio de Madrid</th></tr>
<tr><td>Población a la que se dirige:</td><td colspan="3">Vecinos/as de la ciudad de Madrid, profesionales o entidades que precisen información en materia de extranjería o que vean vulnerado su derecho a la igualdad de trato o sean discriminados/as por motivos raciales, étnicos, religiosos, de orientación o identidad sexuales.</td></tr>
<tr><td>Objetivo</td><td colspan="3">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.</td></tr>
<tr><td>Número de consultas en 2021 (total)</td><td>3.001</td><td rowspan="2">Definición de personas usuarias</td><td rowspan="2">Personas inmigrantes y profesionales</td></tr>
<tr><td>Número de personas usuarias en 2021 (personas únicas)</td><td>2.474</td></tr>
<tr><td>Tasa de cobertura</td><td colspan="3">1</td></tr>
<tr><td>Plazas ofertadas en 2021</td><td>No procede</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Presupuesto en 2021</td><td>89.807 €</td><td>100% ejecutado</td><td></td></tr>
<tr><td>Principales indicadores de procesos</td><td colspan="3">Número de consultas atendidas
Número de actividades formativas</td></tr>
<tr><td>Principales indicadores de resultados</td><td colspan="3">Porcentaje de personas con acceso a Justicia Gratuita</td></tr>
</table>

En el año 2021 este servicio se prestó a través de un contrato, que se inició el 1 de junio de 2021. En este tiempo se atendió a un total de 2.474 personas (644 hombres y 1.830 mujeres) que realizaron un total de 3.001 consultas.

Las consultas principales trataron sobre arraigo (22%), autorizaciones y renovación de residencia (19%), nacionalidad (13%), comunitarios (11%) y reagrupación familiar (4%).

Por nacionalidades destacan la peruana (19%), colombiana (16,50%) y española (13%), de un total de once nacionalidades.

El proyecto también se dirige a dar respuesta a las consultas que se realizan por los distintos profesionales de los servicios municipales, así como a la realización de jornadas de formación en extranjería para el mismo colectivo.

Participación Social

- **Espacio web, redes sociales y portal de datos abiertos en materia de inmigración, oficinas y SOJEM**

La web municipal www.madrid.es cuenta con un espacio específico de información sobre las políticas y servicios municipales en materia de inmigración e interculturalidad[1]. En

este espacio web, se ofrece a la ciudadanía información sobre los servicios municipales en materia de inmigración y se facilita el acceso a las publicaciones editadas por organismos públicos o entidades de carácter nacional e internacional, relacionadas con la materia.

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

- **Foro Madrid de Diálogo y Convivencia:**

El Foro Madrid de Diálogo y Convivencia es el Consejo Sectorial de Inmigración de la Ciudad de Madrid integrado por representantes de las entidades sociales y ciudadanas, con la finalidad de impulsar la convivencia intercultural en la ciudad. Durante el 2021, se iniciaron los trámites oportunos para renovar los cargos, que en el año 2022, se reunirán en pleno.

Formación

- **Formación: "Atención a la Población Migrante".**

Dentro del Plan Municipal de Formación se han llevado a cabo dos ediciones del curso: "Atención a la Población Migrante".

La impartición del curso se ha hecho vía Teams y ha tenido una duración de 25 horas por cada edición.

- **Formación a profesionales de las Oficinas de Información, Orientación y Acompañamiento para la Integración Social de la Población Inmigrante.**

Dentro de la formación a profesionales se han realizado 3 Jornadas Profesionales vía online, dos de ellas enfocadas a la situación actual sobre los jóvenes extutelados y la tercera jornada en el área de español con la presentación sobre las claves/solucionario del I Manual de español "Tejiendo el español nivel A1".

En total, se contó con la participación de 285 personas, el 82 % de las cuales fueron mujeres.

- **Estudio de Convivencia.**

Durante el año 2021, se ha desarrollado un trabajo de ordenación y estudio de los recursos y programas municipales, que colaboran en la mejora de la convivencia social intercultural, entre los vecinos y vecinas de la ciudad de Madrid.

Este trabajo se ha llevado a cabo por La Rueca, Asociación Social y Cultural y ha tenido como resultado la elaboración de los siguientes documentos*:

- Guía de recursos de convivencia.
- Guía de buenas prácticas.
- Documento de conclusiones y recomendaciones.

Igualdad

La Dirección General de Políticas 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 hombre 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.

En el marco del Plan de Gobierno 2019 – 2023, el objetivo estratégico al que se responde es "Garantizar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, defender los derechos de las personas LGTBI y erradicar las violencias machistas". Este objetivo está alineado principalmente con el Objetivo 5 de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 (Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas. Pero también contribuye al ODS1 (Poner fin a la pobreza en todas sus formas en el mundo), ODS4 (Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todas las personas), ODS 8 (Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las personas) y ODS 11 (Lograr que las ciudades y asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles).

Para dar respuesta a dichos objetivos y competencias, durante 2021 se han desarrollado las siguientes líneas de trabajo, que se detallan en los correspondientes apartados:

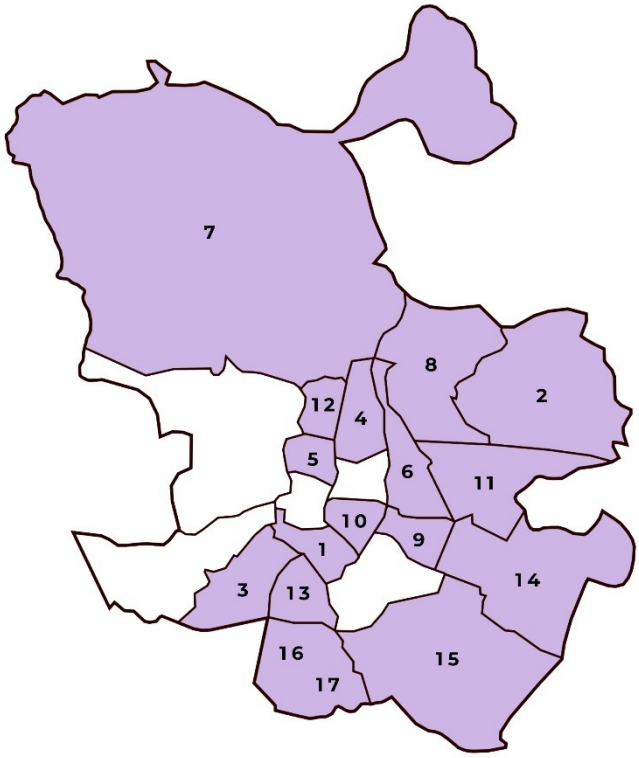
- Desarrollo territorial de la política de promoción de la igualdad y prevención de la violencia machista a través de la Red Municipal de Espacios de Igualdad.

- 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.

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. A finales de 2021, la red contaba con un total de 17 Espacios de Igualdad en 16 distritos de la ciudad. De estos, el ubicado en el distrito de Carabanchel, denominado "Maria de Maeztu" pasó el año pasado a denominarse "Lourdes Hernández", como homenaje a la fallecida activista y representante del Consejo de las Mujeres de Madrid.



red de espacios de igualdad

1- E.I. Juana Doña
2- E.I. Ana Orantes
3- E.I. Lourdes Hernández
4- E.I. Nieves Torres
5- E.I. María Zambrano
6- E.I. Emilia Pardo Bazán
7- E.I. Lucrecia Pérez
8- E.I. Carme Chacón
9- E.I. María Telo
10- E.I. Elena Arnedo
11- E.I. Lucía Sánchez Saornil
12- E.I. Hermanas Mirabal
13- E.I. Berta Cáceres
14- E.I. Gloria Fuertes
15- E.I. María Moliner
16- E.I. Clara Campoamor
17 E.I. Dulce Chacón

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 violencias machistas
3) Prevención, detección y reparación frente a la violencia machista

El trabajo en estas tres líneas se desarrollará mediante actividades realizadas dentro de los propios Espacios de Igualdad y otras dirigidas hacia el territorio, estando todas ellas 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 ellos tienen atención en horario de mañana y tarde.

Cuentan con equipos de profesionales cualificados e interdisciplinares para la atención psicológica, social, jurídica y de desarrollo profesional y formativo, así como profesionales de dinamización social para la realización de actividades grupales de empoderamiento de las mujeres y sensibilización a la ciudadanía.

Servicio de apoyo individualizado

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:** dirigido 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.

Servicio de Apoyo individualizado

Nombre 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	
Nº personas usuarias en 2021 (total)	10.627 mujeres	
Nº personas usuarias en 2021 (personas únicas)	6.467 mujeres	
Tasas de cobertura	Cobertura sobre "potenciales beneficiarias": **0,96%** 10.627 mujeres atendidas en atención individual (psicológica, jurídica y desarrollo profesional) / 1.103.275 mujeres mayores de 18 años residentes en los distritos donde hay Espacio de Igualdad Cobertura sobre "demanda": **95,5%** 10.627 mujeres atendidas en atención individual (psicológica, jurídica y desarrollo profesional) / 11.133 mujeres que solicitan atención individual	
Plazas ofertadas en 2021	No definido a priori, en función de la duración de las intervenciones	
Presupuesto en 2021	4.722.713,50 € presupuesto ejecutado de los 17 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	Nº de mujeres atendidas: 10.627	
	Nº de atenciones realizadas: 26.888	
Principales indicadores de resultados	Satisfacción media con la atención recibida: 4,5 sobre 5	

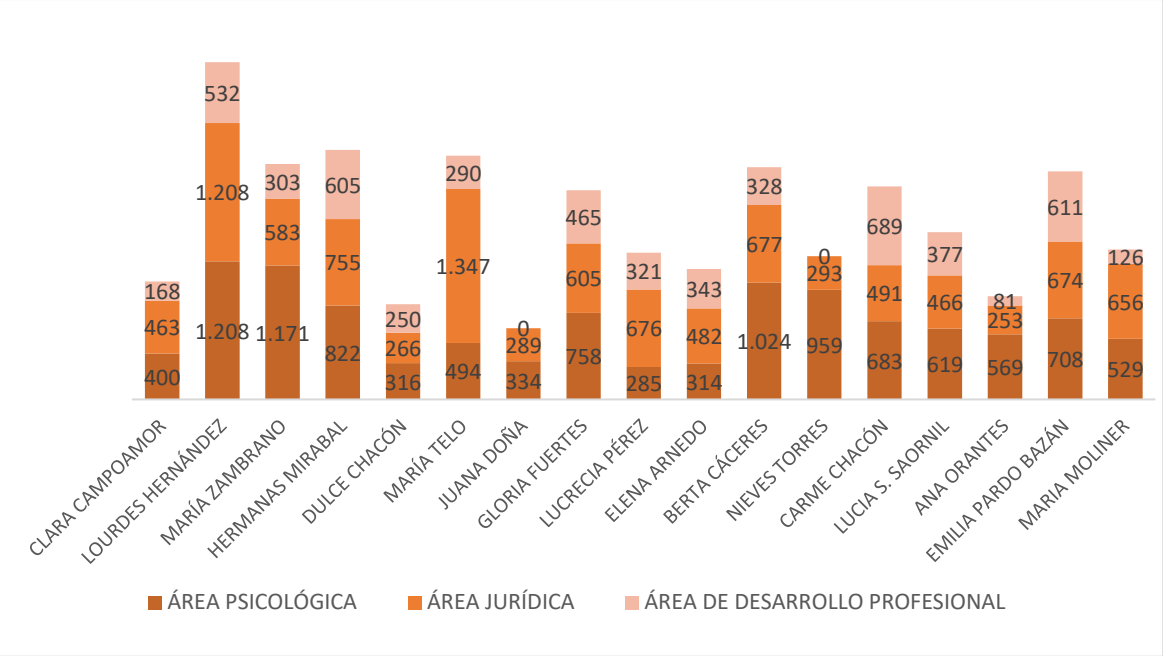
El año 2021 se ha caracterizado en la Red de Espacios de Igualdad por un retorno a la presencialidad total tanto en las atenciones individualizadas como en las actividades grupales y comunitarias, manteniendo un mínimo porcentaje de atención telemática, necesario para dar respuesta a las demandas de la ciudadanía que, bien por tener todavía reticencias a la atención presencial en espacios públicos, bien por preferencias de asistencia en modalidad online, se ha considerado necesario mantener.

Como indicador de proceso, a través del Servicio de Apoyo Individualizado de la Red Municipal de Espacios de Igualdad se ha atendido en 2021 a 10.627 mujeres, y se han realizado un total de 26.888 atenciones desde las áreas psicológica, jurídica y de desarrollo profesional. Al comparar este dato con el de 2020 (11.915 mujeres atendidas

y un total de 26.992 atenciones), se observa cómo se mantiene la misma tendencia que el año anterior debido a que continúan las restricciones por la pandemia del Covid-19 y las barreras por parte de la ciudadanía de asistencia o participación en recursos o actividades que implicaran entrar en contacto con otras personas.

Mujeres atendidas desde el servicio de apoyo individualizado de los Espacios de Igualdad.

Atenciones individuales de las áreas psicológica, jurídica y de desarrollo profesional de la Red de Espacios de Igualdad.



Actividades grupales para el empoderamiento

Las actividades de carácter grupal, independientemente de su contenido, serán concebidas como mecanismos de empoderamiento de las mujeres, con el fin de generar grupos motores de acción y participación ciudadana. En estos grupos podrán participar

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.

Cabe destacar que las medidas de prevención sanitaria para evitar el contagio y propagación por Covid-19 han supuesto una merma importante a tener en cuenta de cara a la participación en las actividades grupales y comunitarias, ya que los aforos se mantuvieron con restricciones para mantener la distancia de seguridad y las medidas indicadas.

Actividades grupales para el empoderamiento

Nombre actuación	Actividades grupales para el empoderamiento	
Población a la que se dirige	Mujeres residentes en la ciudad de Madrid	
Objetivo	Promover el empoderamiento en las mujeres para convertirse en grupos motores de acción y participación ciudadana.	
Nº personas usuarias en 2021 (total)	32.771 mujeres	
Nº personas usuarias en 2021 (personas únicas)	6.844 mujeres	
Tasas de cobertura	Cobertura sobre "demanda": **82,8%** 32.771 mujeres participantes en las actividades grupales de empoderamiento/ 39.568 mujeres que se inscriben en las actividades grupales de empoderamiento Siendo superior el número de plazas ofertadas que la demanda, la tasa de cobertura sale inferior al 100% por el absentismo, que impide cubrir la plaza cuando la mujer no se presenta en la actividad.	
Plazas ofertadas en 2021	44.020 plazas ofertadas	
Presupuesto en 2021	4.722.713,50 € presupuesto ejecutado global de los 17 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	4.179 actividades grupales para el empoderamiento	
	32.771 mujeres participantes	
Principales indicadores de resultados	El grado de satisfacción medio con las actividades grupales de empoderamiento es de 4,64 sobre 5.	

En 2021 se han realizado **4.179 actividades grupales** para el empoderamiento de las mujeres en las que han participado **32.771 mujeres**. Esto supone un aumento de las actividades del 6,6%, y un descenso del 8,1% del número de mujeres participantes, con respecto al año 2020. Este dato se explica por la limitación de aforos derivados de la crisis de la Covid-19 que reduce significativamente la ya baja capacidad de numerosas salas de

los Espacios de Igualdad. Como se observa, para tratar de llegar al mayor número de mujeres posibles se hizo el esfuerzo de aumentar el número de actividades programadas.

Datos actividades grupales en 2021

ESPACIO DE IGUALDAD	Actividades	Número de mujeres participantes
CLARA CAMPOAMOR	140	956
LOURDES HERNÁNDEZ	410	7.900
MARÍA ZAMBRANO	339	2.703
HERMANAS MIRABAL	262	1.626
DULCE CHACÓN	147	821
MARÍA TELO	222	2.737
JUANA DOÑA	121	868
GLORIA FUERTES	264	2.366
LUCRECIA PÉREZ	266	1.365
ELENA ARNEDO	213	1.522
BERTA CÁCERES	322	679
NIEVES TORRES	296	2.158
CARME CHACÓN	191	1.269
LUCÍA SÁNCHEZ S.	284	2.158
ANA ORANTES	144	934
EMILIA PARDO BAZÁN	374	1.255
MARÍA MOLINER	184	1.454
TOTAL	**4.179**	**32.771**

Actividades grupales para el empoderamiento según tipología

Tipología de actividades grupales	Actividades grupales	Mujeres participantes
Actividades dirigidas al desarrollo personal	2.879	23.571
Talleres para reducir la brecha digital	372	1.934
Actividades para el desarrollo profesional	282	1.964
Actividades para promover el liderazgo y la participación social y política de las mujeres	646	5.302
Total	**4.179**	**32.771**

En esta línea, y en el marco de un trabajo comunitario, también se han realizado un total de 285 actividades de empoderamiento en **colaboración con organizaciones de mujeres, asociaciones y entidades del tejido social**, con una participación de 2.518 mujeres y 645 entidades.

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**. Destaca la realización de 419 acciones específicas para el empoderamiento y la promoción de la salud de las mujeres mayores de 60 años, con una participación de 3.345 mujeres; 35 acciones dirigidas a empleadas de hogar para fomentar su autoorganización y asociacionismo, con la participación de 291 mujeres; y 81 acciones específicas dirigidas a mujeres con discapacidad/diversidad funcional, con la participación de 759 mujeres.

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 2021, en el marco de este proyecto, se desarrollaron diferentes actuaciones:

- Diseño y realización de un **encuentro formativo** dirigido a las dinamizadoras de la Red de Espacios de Igualdad para transmisión de conocimientos e intercambio de metodologías empleadas en el marco de Arte y Empoderamiento.

- Formación metodológica a un grupo de profesionales de los Espacios de Igualdad en paseos comunitarios a partir de las Guías Madrid Ciudad de las mujeres (ver enlace a las guías) en colaboración con la Universidad Complutense, para establecer un modelo a replicar en los propios Espacios.

- Incorporación dentro de la programación mensual de la Red de Espacios de Igualdad, de la metodología de paseos comunitarios recogida en la Guía Madrid Ciudad de la Mujeres.

- Realización de un inventario tanto de materiales como de experiencias artísticas de los Espacios de Igualdad de cara a realizar actividades conjuntas y optimización de recursos.

- Diseño e implementación de manera coordinada y conjunta por toda la Red de Espacios de Igualdad de una actividad conmemorativa del 25N, desde la perspectiva de arte y empoderamiento. La actividad se denominó “Sanando en Red” y concluyó con una muestra expositiva del trabajo realizado por las mujeres en cada Espacio de Igualdad, visibilizando las distintas fases de la violencia.

- Participación de la Red de Espacios de Igualdad en la mesa redonda “Arte y Cultura para Construir vidas libres de violencia” organizada por Madrid Destino en el Teatro Fernán Gómez, presentando el proyecto “Empoderar-T” y mostrando el trabajo realizado en el marco de la arteterapia para el empoderamiento femenino.

- Difusión de la Guía Metodológica de Arte y Empoderamiento (enlace a la guía) y de la Guía Madrid Ciudad de las Mujeres (enlace a las guías) a diferentes profesionales y recursos: Espacios de Igualdad, Agentes de Igualdad. Madrid Destino, Universidad Complutense, Unidades de Igualdad distritales y departamentos como Cultura, Servicios Sociales y Deporte además de en espacios comunitarios La finalidad perseguida fue facilitar herramientas específicas para

que, desde diferentes dispositivos municipales, introduzcan el enfoque de género en las actividades relacionadas con el impulso cultural y artístico.

- Elaboración de una tabla de recursos de diferentes entidades, artistas y plataformas para dar a conocer el proyecto y establecer colaboraciones que permitan enriquecerlo y crear red.

- Revisión y actualización web municipal y edición de materiales y comunicados en redes sociales.

Actividades de sensibilización y concienciación de la ciudadanía.

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.

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 otras acciones divulgativas, talleres, actuaciones artísticas, acciones formativas, jornadas, actividades comunitarias de dinamización y fomento de la participación ciudadana en temas de igualdad, entre otras.

Actividades de sensibilización y concienciación ciudadana

Nombre actuación	Actividades de sensibilización y concienciación ciudadana	
Población a la que se dirige	Población general, mayor de 18 años	
Objetivo	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.	
Nº personas usuarias en 2021 (total)	32.148 personas	
Nº personas usuarias en 2021 (personas únicas)	15.094 personas	
Tasas de cobertura	Nº de recursos públicos y entidades sociales del distrito y aledaños con los que se realizan actividades comunitarias/ Nº de recursos públicos y entidades sociales del distrito y aledaños identificados en los diagnósticos de distrito La tasa de cobertura es del **88%**	
Plazas ofertadas en 2021	No se ofertan plazas	
Presupuesto en 2021	4.722.713,50 € presupuesto ejecutado global de los 17 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	2.148 actividades de sensibilización y dinamización comunitaria
	32.148 personas (27.002 mujeres y 5.146 hombres).
Principales indicadores de resultados	El grado de satisfacción medio en las actividades de sensibilización y dinamización comunitaria es de 4,6 sobre 5

En 2021 se han realizado un total de **2.148 actividades de sensibilización y dinamización comunitaria** en las que han participado 32.148 personas (27.002 mujeres y 5.146 hombres). Esto supone, respecto a 2020, un incremento del 29,9% en las actividades realizadas y un aumento del 14,6% en el número de personas participantes, habiéndose incrementado la participación de los hombres en un 35,2%.

Datos de actividades de sensibilización y concienciación de la ciudadanía realizadas en la Red de Espacios de Igualdad.

Espacio de Igualdad	Actividades	Participantes		
		Total	Mujeres	Hombres
CLARA CAMPOAMOR	118	2.943	2.270	673
LOURDES HERNÁNDEZ	167	2.469	2.327	142
MARÍA ZAMBRANO	141	1.335	1.202	133
HERMANAS MIRABAL	84	2.039	1.761	278
DULCE CHACÓN	105	1.612	1.360	252
MARÍA TELO	169	1.440	1.276	164
JUANA DOÑA	116	2.914	2.155	759
GLORIA FUERTES	78	966	771	195
LUCRECIA PÉREZ	49	1.151	1.091	60
ELENA ARNEDO	121	1.921	1.640	281
BERTA CÁCERES	155	1.798	1.497	301
NIEVES TORRES	332	3.333	2.673	660
CARME CHACÓN	144	1.752	1.431	321
LUCÍA SÁNCHEZ S.	118	2.476	2.240	236
ANA ORANTES	39	1.501	1.051	450
EMILIA PARDO BAZÁN	95	1.386	1.173	213
MARÍA MOLINER	117	1.112	1.084	28
TOTAL	**2.148**	**32.148**	**27.002**	**5.146**

Así mismo, la campaña del **25 de noviembre** ha registrado una participación total de 5.294 personas, de las que 4.292 han sido vecinas y 1.002 vecinos, en las 201 actividades puestas en marcha desde los Espacios de Igualdad.

Además de la campaña conmemorativa del 25 de noviembre, el resto del año se han realizado otras 298 actividades enmarcadas en diversas campañas orientadas a prevenir las distintas manifestaciones de la violencia machista, en las han participado un total de 4.880 personas (3.915 mujeres y 965 hombres).

Más allá de estas campañas, se han realizado 843 actividades de muy diverso contenido y metodología para **visibilizar las aportaciones de las mujeres a la sociedad** y para contribuir a elaborar y recuperar una memoria histórica que dé cuenta de todo ello, en las que han participado 10.636 personas (9.671 mujeres y 965 hombres).

Igualmente, se han desarrollado 466 actuaciones de **sensibilización sobre discriminaciones de género** en interacción con otras discriminaciones, participando un total de 5.939 personas (4.676 mujeres y 1.263 hombres)

Finalmente, en los Espacios de Igualdad se llevan a cabo las actuaciones denominadas **"Hombres por la Igualdad"**, habiendo desarrollado en 2021 un total de 85 acciones en las que han participado 499 hombres.

La tasa de cobertura de las actuaciones a nivel comunitario se realiza teniendo en cuenta el tejido asociativo del distrito y distritos aledaños y las entidades, tanto públicas como privadas, con las que cada Espacio de Igualdad ha coordinado actuaciones en el año 2021. Podemos decir que el total de la Red de Espacios de Igualdad ha coordinado con un 88% de los recursos identificados en los diagnósticos realizados de los distritos en los que se ubican los Espacios de Igualdad.

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 2021 fueron atendidas 1.267 mujeres que han presentado indicadores compatibles con la violencia de género, lo que supone el 11,9% del total de las 10.627 mujeres atendidas en los programas de atención individualizada de los Espacios de Igualdad. Con respecto a 2020, ha descendido en un 17% el número de mujeres en las que se han detectado indicadores relacionados con la violencia de género.

Participación en los Proyectos Transversales

La Red de Espacios de Igualdad participa de forma activa en el diagnóstico, implementación y evaluación de medidas contenidas en los proyectos transversales que promueve la Dirección General de Políticas de Igualdad y contra la Violencia de Género. Los proyectos en los que se ha participado en el 2021 han sido:

- "***Madrid lucha contra la pobreza femenina***" (enlace a la página correspondiente de la memoria donde se ubica este proyecto). En el año 2021 distintas profesionales de la Red de Espacios de Igualdad han participado en varias sesiones donde pudieron aportar su práctica y conocimiento para la evaluación del Impacto de Género de los recursos municipales destinados a paliar la pobreza en la ciudad de Madrid.

- ***"Madrid Violencia Cero"*** (enlace a la página correspondiente de la memoria donde se ubica este proyecto)**.** 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 2021 se han realizado **522 acciones coeducativas**, de las cuales 364 se realizaron en el ámbito escolar y 158 acciones en el ámbito de la educación no formal. En ellas se intervino con un total de 13.685 niñas, niños y adolescentes (7.402 niñas y/o chicas y 6.283 niños y/o chicos).

- ***"Madrid Ciudad Segura para Mujeres y Niñas"*** (enlace a la página correspondiente de la memoria donde se ubica este proyecto)**.** En 2021, 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 17 acciones, una en cada Espacio de Igualdad. Se han realizado un total de 59 actividades, dirigidas a los siguientes colectivos específicos de mujeres:

Acciones de empoderamiento frente a violencia sexual o acoso callejero

COLECTIVO ESPECÍFICO	Nº ACTIVIDADES
MUJERES EN GENERAL	7
MUJERES SIN HOGAR	1
MUJERES GITANAS	2
MUJERES RACIALIZADAS	2
MUJERES CON DISCAPACIDAD	1
MUJERES JÓVENES	20
MUJERES MIGRANTES	5
MUJERES MAYORES	4
MUJERES MAYOR VULNERABILIDAD	12
MUJERES EN REPARACIÓN VIOLENCIA SEXUAL	1
MUJERES EN TRATAMIENTO SALUD MENTAL	3
MUJERES LBT	1
TOTAL	**59**

  2. Realización de talleres de autodefensa personal (física o emocional). La meta era realizar 102 talleres en la Red, habiendo alcanzado en 2021 un total de 172 talleres en los que han participado 1.587 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 158 actividades, con una participación de 919 mujeres y 43 hombres.
  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 2021, se han desarrollado 328 actividades en distintas clases de educación primaria y secundaria, con una participación de 5.795 niñas o chicas y 5.124 niños o chicos, un total de 10.919 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 141 actuaciones, con una media de más de 8 actividades al año por cada Espacio de Igualdad, y una participación de 2.964 mujeres y 811 hombres, un total de 3.775 participantes.
6. Espacios de puertas abiertas: se han abierto los Espacios de Igualdad al espacio público, favoreciendo el diálogo y la vitalización del mismo. La meta era realizar 4 actividades al año en 4 Espacios de Igualdad. Se han realizado 12 actividades en total en los Espacios de Igualdad Lourdes Hernández, Lucrecia Pérez, Carme Chacón y María Zambrano.

Para finalizar, en el marco de este proyecto, cabe destacar la participación del ESPACIO DE IGUALDAD LOURDES HERNÁNDEZ, en el Distrito de Carabanchel y el ESPACIO DE IGUALDAD GLORIA FUERTES, en el Distrito de Vicálvaro, en el Proyecto piloto Madrid Barrios que Cuidan (enlace a la página correspondiente de la memoria donde se ubica este proyecto), en los que han mantenido coordinaciones constantes con agentes sociales, mujeres y entidades del distrito, así como la participación en las 3 sesiones de presentación del proyecto en ambos distritos, donde participaron 15 usuarias/vecinas y 15 representantes de entidades sociales., formando parte del equipo de trabajo para el diseño, implementación y evaluación de las actuaciones contenidas en el mismo.

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 2021 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 2021 fueron:

1. 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 2021 en la Red de Espacios de Igualdad un total de 419 actividades específicas para promoción de la salud de las mujeres mayores de 60 años, con una participación de 3.345 mujeres.
2. Actividades en la red municipal de Espacios de Igualdad para formar a las mujeres mayores de 60 años en el uso de TICs. A lo largo del año, se continuó con esta línea de trabajo propia de los Espacios de Igualdad para reducir la brecha digital, pero se hizo especial hincapié en el grupo de mujeres mayores, llegando a programar un total de 196 actividades en toda la Red.
3. Diagnóstico participativo sobre las desigualdades de género detectadas en las mujeres mayores de 60 años que acuden a los Espacios de Igualdad. Durante el año 2021 se realizó, conforme a lo previsto la primera fase de este diagnóstico, el trabajo de campo. Para ello, se diseñó una metodología de trabajo que fue implementada de manera coordinada y homogénea por todos los Espacios que integran la Red. Queda previsto para el 2022 la presentación del informe de resultados.

4. Revisión de los sistemas de seguimiento de los Espacios de Igualdad al objeto de obtener una información sobre mujeres mayores de 60 años que acuden a la Red. Para dar respuesta a esta actuación se modificaron los intervalos de edad conforme a los cuales se explota la información.

IV Plan de Infancia y Adolescencia del ayuntamiento de Madrid (2020-2023). Las actuaciones comprometidas y el cumplimiento realizado fue:

1. 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 2021 se han realizado 522 acciones coeducativas, de las cuales 364 se realizaron en el ámbito escolar y 158 acciones en el ámbito de la educación no formal. En ellas se intervino con un total de 13.685 niñas, niños y adolescentes (7.402 niñas y/o chicas y 6.283 niños y/o chicos).
2. 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 2021 6 actividades en centros educativos del distrito de Vicálvaro, con un total de 99 alumnas y 96 alumnos participantes. El Espacio de Igualdad María Moliner ha realizado también 3 actividades en este sentido, con la participación de 26 alumnas y 14 alumnos en 2021.

Otras actividades vinculadas con la coordinación de la Red de Espacios de Igualdad

A lo largo del año 2021 se ha iniciado una línea de trabajo dirigida a consolidar técnicamente la Red de Espacios de Igualdad, necesidad planteada por el ritmo rápido y fuerte de crecimiento en los últimos siete años y al contar con los resultados del **proceso evaluativo de la Red de Espacios de Igualdad (**enlace al Informe final del proceso evaluativo**)** iniciado a finales del año 2020 y finalizado en febrero del 2021.

Acordes con las recomendaciones derivadas de dicha evaluación, se han establecido nuevas dinámicas y líneas de trabajo:

- Revisión y actualización de pliegos técnicos para apertura de un nuevo Espacio de Igualdad en el distrito de Latina en 2022 y renovación de 7 contratos de Espacios de Igualdad que cuyos contratos vencían en 2021 o 2022 (distritos de Usera, Fuencarral, Retiro, Moratalaz, Chamartín, Ciudad Lineal y Hortaleza).

- Reformulación del sistema de seguimiento y evaluación de la Red de Espacios de Igualdad: mediante una metodología de trabajo participativa con las profesionales de toda la Red de Espacios de Igualdad se ha diseñado un nuevo sistema de indicadores de evaluación (cuantitativos y cualitativos) unificado para todos los EEII. Asimismo, se ha elaborado un glosario de términos que contempla la definición de cada uno de los indicadores, de manera que, junto con las sesiones explicativas para la recogida y codificación de la información, garantice una sistemática común en toda la Red.

- Diseño de un modelo de Informe de seguimiento mensual y de evaluación anual que permita a los Espacios de Igualdad evaluar los cambios producidos en la vida de las mujeres participantes, siguiendo el sistema de indicadores acordado.

- Diseño de la arquitectura de una base de datos común a la Red de Espacios de Igualdad, basada en los indicadores diseñados en el sistema de seguimiento y evaluación.

- Diseño de cartelería común en la Red de Espacios de Igualdad, que permita dar a conocer la Red y los servicios que se prestan. En concreto, durante el año 2021 se diseñó un nuevo **tríptico** divulgativo (enlace al tríptico de la Red de Espacios de Igualdad). Asimismo, se diseñó un Dossier de presentación para dar a conocer en el ámbito de la educación formal y no formal las charlas que se imparten por los Espacios de Igualdad en el marco del Proyecto Madrid Violencia 0.

- Establecimiento de normas comunes que regulan la participación de los hombres y las mujeres en la Red de Espacios de Igualdad. Dichas normas fueron trabajadas y consensuadas con las coordinadoras de todos los Espacios y se consideran esenciales para garantizar la igualdad de derechos y obligaciones de la ciudadanía en toda la red de Espacios de igualdad.

- Rediseño de las programaciones mensuales de los Espacios de Igualdad, tanto en contenidos como en el formato de las mismas, con el objetivo de adaptarlas a las prescripciones técnicas recogidas en los nuevos pliegos elaborados.

- Establecimiento de reuniones de seguimiento presenciales en los Espacios de Igualdad, con periodicidad mensual, entre las Coordinadoras de los Espacios y las Técnicas del Departamento de Igualdad y Diversidad.

- Puesta en marcha de grupos de trabajo profesionales con periodicidad bimensual. Los grupos de trabajo en marcha durante el 2021 fueron el grupo de psicólogas, abogadas, orientadoras laborales y dinamizadoras. En dichos grupos se promueve la sistematización de metodologías de trabajo y el intercambio de buenas prácticas entre profesionales de una misma especialidad de los diferentes Espacios.

- Planificación y diseño conjunto de actividades compartidas en la Red, con la finalidad de fortalecer la identidad y el sentimiento de pertenencia. Con esta nueva metodología de trabajo, en la que un grupo de coordinadoras de diferentes Espacios diseñan la metodología de una actividad que luego se hace extensiva para que se implemente de la misma manera en toda la Red, se realizaron durante el año 2021 las siguientes actuaciones:

    - Actividad en conmemoración del Día contra la Violencia de Género, del 25N “Sanando en Red”.
    - Diagnósticos participativos sobre las desigualdades de género detectadas en las mujeres mayores de 60 años que acuden a la Red de Espacios de Igualdad, comprometidos en el Plan de Amigabilidad con las Personas Mayores del Ayuntamiento de Madrid.
    - Dossier de presentación del trabajo que realiza la Red de Espacios de Igualdad en el marco del Proyecto Madrid Violencia 0.

Otras actividades

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 2021 se ha acordado la disponibilidad de más de 192 espacios a grupos y asociaciones con una participación de 7.153 personas, de las cuales 5.139 eran mujeres y 2.014 eran hombres, 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.

Campañas de sensibilización y conmemoración

La Dirección General de Políticas de Igualdad y contra la Violencia de Género, en el marco de las competencias asignadas, organizó en 2021, la campaña conmemorativa **del Día Internacional de las Mujeres, el 8 de marzo,** bajo el lema "8 M, El día de todas" (enlace a la campaña).

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 XVI edición del Premio Clara Campoamor por parte del Alcalde de Madrid a **Rosa Menéndez López**, la primera mujer que preside el Consejo Superior de Investigaciones Científicas, y la Mención Honorífica Clara Campoamor al **Club Malasmadres**, por la labor que realizan a través de la Asociación "Yo No Renuncio" a favor de la conciliación de la vida familiar, laboral y personal.

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 148 acciones diferentes en toda la Red de Espacios de Igualdad y en las que han participado un total de 2.821 personas (2.647 mujeres y 174 hombres).

Subvenciones de concurrencia competitiva de promoción de la igualdad y no discriminación

En el marco de la línea 13 "Promoción de la Igualdad y No Discriminación" de la convocatoria pública de subvenciones de concurrencia competitiva en el año 2021, se han subvencionado **22 proyectos** de entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro, por un importe total de **435.199,84 €,** que complementan la actuación de la Dirección General de Políticas de Igualdad y Contra la Violencia de Género y que se dirigen a los siguientes objetivos:

- Contribuir a la igualdad de género, a través de actividades que fomenten la formación y capacitación de las mujeres en el acceso al empleo, su participación y empoderamiento, así como la corresponsabilidad y la conciliación de la vida personal, laboral y familiar de mujeres y hombres, favoreciendo políticas de igualdad de género y no discriminación.
- Reducir la vulnerabilidad social de la población gitana en el acceso a la educación, al empleo y a los derechos sociales básicos, así como realizar actuaciones de fomento del empoderamiento y de actitudes de respeto hacia las mujeres gitanas.

Las entidades, proyectos y cuantías concedidas fueron las siguientes:

Subvenciones de concurrencia competitiva para la promoción de la igualdad y no discriminación

ENTIDAD	PROYECTO SUBVENCIONADO	CANTIDAD CONCEDIDA
ABIERTO HASTA EL AMANECER S.COOP.MAD.	"CRE@RED": dirigido a 60 participantes (50 mujeres), y localizado en Puente de Vallecas y Vallecas Villa, pretende fortalecer la inserción sociolaboral tanto por cuenta propia como ajena, la autonomía y su empoderamiento.	22.000,00 €
ADSIS, FUNDACIÓN	Dirigido a 50 mujeres de todo el municipio de Madrid pretende afianzar la igualdad de género, el empoderamiento y participación de las mujeres en la ciudad de Madrid.	19.016,28 €
ARCO IRIS, ASOCIACIÓN	"ESKAPE": dirigido a 20 mujeres en situación penitenciaria de régimen abierto y cerrado en el Cis o Unidad de madre Victoria Kent, tiene como finalidad promover la igualdad en todos los ámbitos de la vida en materia de igualdad.	14.369,76 €
BALIA POR LA INFANCIA, FUNDACIÓN	"Formación para la inserción laboral de mujeres en riesgo: contribuye a la igualdad de género y a la no discriminación mediante la formación y capacitación laboral de mujeres en riesgo de exclusión social que se encuentran en situación de desempleo, en los Distritos de Tetuán y Latina.	30.000,00 €

ENTIDAD	PROYECTO SUBVENCIONADO	CANTIDAD CONCEDIDA
BARRÓ, ASOCIACIÓN	"ALUNÉ: COMPETENCIAS BÁSICAS Y PROMOCIÓN SOCIAL PARA FAVORECER LA INCLUSIÓN ACTIVA": se dirige a 130 participantes, de los cuales 100 son mujeres. La localización del proyecto es en Vallecas Puente y Vallecas Villa y persigue el logro de una ciudadanía plena de la población gitana, de pleno derecho, activa y participativa	20.000,00 €
CAMINAR, ASOCIACIÓN	"Mujeres en "El Ruedo": dirigido a 40 mujeres del distrito de Moratalaz, pretende promover la participación comunitaria y desarrollar pautas y mecanismos que favorezcan la igualdad entre hombres y mujeres en el barrio y la resolución de conflictos	15.000,00 €
COLABORADORES CON LAS PRESAS, ASOCIACIÓN DE (ACOPE)	"Casa de acogida para contribuir a la igualdad de género de las mujeres reclusas y favorecer su reinserción sociolaboral ": destinado a las mujeres reclusas más vulnerables, es decir, aquellas que carecen de apoyo familiar o red social que las acoja. Se dirige a 15 mujeres de todo el municipio de Madrid.	20.000,00 €
COOPERACIÓN Y APOYO SOCIAL A LA INTEGRACIÓN ESCOLAR, ASOCIACIÓN DE	"Agnódice-Mujeres Usera 2021": destinado a 66 participantes, de las cuales son 44 mujeres en riesgo de exclusión social del distrito de Usera dando respuesta a necesidades emocionales y sociolaborales, favoreciendo el pensamiento crítico ante la educación sexista y potenciando el tiempo personal mediante alfabetización digital y ocio saludable y gratuito.	10.500,00 €
CULTURAS UNIDAS, ASOCIACIÓN SOCIAL Y CULTURAL	"PROYECTO RESPONDIENDO": se desarrolla en el distrito Centro y el objetivo es el fomento de la Inserción sociolaboral de 50 mujeres vulnerables a través del autoempleo. Ofrece un acompañamiento continuo, formación en igualdad para empoderarse, capacitación para que adquieran las competencias y habilidades para el autoempleo y ofrecerles la instrumento clave para la venta.	20.000,00 €
ECOS DO SUR	"MANOS INVISIBLES IV": dirigido a 64 mujeres del distrito de Tetuán pretende mejorar la empleabilidad de las mujeres en riesgo de exclusión social, capacitándolas para el acceso al empleo, empoderando a las participantes y fomentando el asociacionismo.	29.071,00 €
ESLABON INICIATIVAS DE PROMOCIÓN DE EMPLEO, ASOCIACIÓN	Itinerarios de inserción social y laboral destinados a 40 mujeres en riesgo de exclusión social" del distrito de Carabanchel y aledaños.	20.702,13 €
FAMILIARES, AMIGOS DE ENFERMOS MENTALES DE MORATALAZ,	"DECONSTRUYENDO EL GÉNERO": Se dirige a 30 personas mayores de edad afectadas por alguna problemática en Salud Mental (trastorno mental grave), de las cuales, 17 son mujeres y sus familiares. La zona de influencia es el distrito de	7.500,00 €

ENTIDAD	PROYECTO SUBVENCIONADO	CANTIDAD CONCEDIDA
ASOCIACIÓN DE (AFAEMO)	Moratalaz. Pretende la intervención grupal en perspectiva de género y salud mental	
GRUPO LABOR	"LABORUNE": Dirigido a 25 mujeres del distrito de Villaverde, el objetivo o es procurar la sensibilizando sobre las brechas de género, y fomentar y apoyar iniciativas que impulsen su participación y empoderamiento, así como su corresponsabilidad y la conciliación de la vida personal, laboral y familiar	20.425,54 €
INTEGRACIÓN DEL MENOR PAIDEIA, ASOCIACIÓN PARA LA	"JUEBES (Juventud en Busca de Empleo)": formar y capacitar laboralmente a 130 mujeres desempleadas en riesgo de exclusión derivadas por otros proyectos de la entidad, servicios sociales y otras entidades que trabajan en el Distrito Centro.	20.000,00 €
LA KALLE, ASOCIACIÓN CULTURAL	"ITINERARIO DE INSERCIÓN SOCIOLABORAL EN COMERCIO Y DISTRIBUCIÓN": dirigido a 36 participantes (28 mujeres) entre 16 y 30 años en riesgo de exclusión, sin formación ni experiencia y/o escasa cualificación laboral, con alto porcentaje de personas inmigrantes 60%, del distrito de Puente de Vallecas.	15.000,00 €
LA RUECA, ASOCIACIÓN SOCIAL Y CULTURAL	"VENUS. ROMPIENDO LA BRECHA DIGITAL DE GÉNERO": se dirige a 75 participantes (50 mujeres) y la zona de influencia es el municipio de Madrid. Pretende fortalecer las competencias de las mujeres facilitando su empleabilidad y promoviendo su empoderamiento.	19.274,29 €
MUJERES, FUNDACIÓN	"Programa de empoderamiento de mujeres para el empleo": dirigido a 50 mujeres del municipio de Madrid, desempleadas, con especiales dificultades de acceso al empleo, en situación de vulnerabilidad, y que están en situación de búsqueda de empleo.	20.000,00 €
ONDA MERLÍN COMUNITARIA RADIO SURESTE	"COMUNICACIÓN Y HERRAMIENTAS DIGITALES PARA LA IGUALDAD": acciones formativas y participativas en comunicación digital con perspectiva comunitaria y de género. Se destina a 80 participantes (70 son mujeres). La zona de influencia es el distrito de Villaverde.	30.000,00 €
OTRO TIEMPO, ASOCIACIÓN	"Mujeres conectadas, redes seguras": dirigido a 80 participantes (60 mujeres) se desarrolla en los distritos de Puente de Vallecas y Centro, aunque las personas participantes provienen de distintos distritos de la ciudad. El propósito de este proyecto es acompañar procesos de empoderamiento de mujeres tanto profesional como personal, promover la equidad de género y la no discriminación por razones de sexo.	19.885,94 €

ENTIDAD	PROYECTO SUBVENCIONADO	CANTIDAD CONCEDIDA
PLAN COMUNITARIO DE CARABANCHEL ALTO, ASOCIACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL	"CARABANCHEL, IGUALDAD Y PARTICIPACION; ESCUELA COMUNITARIA DE CARABACHEL": se dirige a 150 participantes (110 son mujeres en situación de exclusión social o potencialmente en exclusión), de los distritos de Carabanchel y de Latina. Tiene como objetivo dotar a la población de las herramientas necesarias para enfrentarse a las desigualdades que sufren y poder trabajar su capacitación.	20.000,00 €
PROYECTO SAN FERMÍN, ASOCIACIÓN	"ESPACIO DE GÉNERO 2021": dirigido a 156 mujeres derivadas de Servicios Sociales, con recursos económicos escasos, sin red social o víctimas de violencia machista. Está dirigido a generar procesos de toma de conciencia feminista y empoderamiento a partir de las intervenciones individuales, grupales y comunitarias. Se desarrolla en los distritos de Villaverde y Usera.	30.000,00 €
YMCA	"CAPACITACIÓN Y EMPODERAMIENTO DE MUJERES PARA LA BÚSQUEDA DE EMPLEO": Se ejecuta en los distritos de Carabanchel, Latina, Usera y Villaverde, y el número de participantes son 32 mujeres. El objetivo es favorecer la inclusión social y el acceso al empleo de mujeres, priorizando aquellas que se encuentren en riesgo de exclusión social.	12.454,90 €

Diversidad

La Dirección General de Políticas 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 se responde es: "Garantizar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, y defender los derechos de las personas LGTBI", 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.

Dirigido a la población LGTBI

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 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 2021.

Convenios de subvención nominativa

A lo largo de 2021 se han subvencionado los siguientes 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 para promover el cumplimiento de derechos humanos sin discriminación por motivos de orientación sexual o identidad de género – Imagina Más

Nombre actuación	Programa para promover el cumplimiento de derechos humanos sin discriminación por motivos de orientación sexual o identidad de género
Población a la que se dirige	Hombres cisgénero y mujeres trans* en contextos de prostitución en el municipio de Madrid.
Objetivo	Promover la atención integral del colectivo de hombres cisgénero y mujeres trans en contextos de prostitución en el municipio de Madrid, para el cumplimiento de los derechos fundamentales y el acceso a los servicios sin discriminación por motivos de orientación sexual o identidad de género.
Nº personas usuarias en 2021 (total)	313 (43 hombres cis y 270 mujeres trans).
Nº personas usuarias en 2021 (personas únicas)	226 (43 hombres cis y 183 mujeres trans)
Plazas ofertadas en 2021	No establecido a priori, depende de la demanda de intervención
Presupuesto en 2021	155.000 €
Recurso web	http://www.imaginamas.org/inicio/prostitucion/
Principales indicadores de proceso	Nº personas atendidas sobre actividades del programa: 1.070 personas (577 Hombres cis y 493 mujeres trans)
	Nº de personas atendidas en atención social, psicológica y jurídica: 313 personas (43 hombres cis y 270 mujeres trans)
Principales indicadores de resultados	Grado de percepción de cobertura de la necesidad en atención social: el 100% del total de personas atendidas, que completaron la evaluación valoran que se ha cubierto su necesidad.

Programa de atención integral a la población transexual - Transexualia

Nombre actuación	Programa de atención social al colectivo de transexuales de la ciudad de Madrid
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.
Nº personas usuarias en 2021 (total)	160 (140 mujeres trans y 20 hombres trans)
Nº personas usuarias en 2021 (personas únicas)	142 (125 mujeres trans y 17 hombres trans)
Plazas ofertadas en 2021	No establecido a priori, depende de la demanda de intervención
Presupuesto en 2021	41.000 €
Recurso web	http://transexualia.org/servicios/
Principales indicadores de proceso	Número de personas atendidas en atención psicológica individual: 75 (65 mujeres trans y 10 hombres trans).
	Número de personas atendidas en atención jurídica individualizada: 85 (75 mujeres trans y 10 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

Subvenciones de concurrencia competitiva

Por primera vez en 2021 se incorpora a la convocatoria de concurrencia competitiva una nueva línea dirigida a la protección y promoción de los derechos de las personas LGTBI, con un importe global de 225.000 euros.

La finalidad de esta línea es promover la igualdad en todos los ámbitos de la vida, en materia de diversidad sexual y/o de género a través de financiación de proyectos que se centren en prestar atención psicosocial y jurídica a las personas LGTBI y establecer medidas de inserción sociolaboral al objeto de mejorar su empleabilidad, así como sensibilizar y concienciar en torno a sus derechos fomentando actitudes de respeto hacia ellas.

A esta línea de subvención concurrieron un total de 9 entidades y se concedió **subvención a 6 de ellas, por una cuantía global de 194.800,16 euros**. El crédito restante hasta los 225.000 de la convocatoria se transfirió a la línea de promoción de la igualdad y no discriminación.Las entidades, proyectos y cuantías concedidas durante este ejercicio son las siguientes:

Subvenciones de concurrencia competitiva

ENTIDAD	PROYECTO SUBVENCIONADO	IMPORTE
ASOCIACIÓN APOYO POSITIVO	**"Psicolabora WELOVE":** ofrece apoyo psicosocial, jurídico y pedagógico para las personas VIH y/o LGTBIQ, concretamente a los perfiles más vulnerables (jóvenes, mujeres, migrantes…), sensibilizando a las personas en su salud sexual y diversidad, mejorando el acceso y mantenimiento del empleo de estas personas y procurándoles las herramientas necesarias para su inserción sociolaboral. Su población destinataria asciende a 495 personas, principalmente población infantil y joven de los centros educativos formales e informales y personas vulnerables por ser VIH o LGTBIQ.	15.000,00 €
ASOCIACIÓN COLECTIVO DE GAYS Y LESBIANAS DE MADRID (COGAM)	**"Programa de atención social al colectivo LGTBI+ de Madrid"**: responde a las demandas de atención, información, asesoramiento y acompañamiento a las personas LGTBI+, de manera presencial y telemática, con especial atención de las personas LGTBI+ víctimas de violencia por LGTBfobia. El número de participantes que atiende es de 1.000 personas de todo el municipio de Madrid.	31.200,00 €
KIFKIF ASOCIACIÓN DE MIGRANTES Y REFUGIADOS LGTBI DE LA COMUNIDAD DE MADRID	**"La Doble Invisibilidad"**: Se centra en la atención integral para la inclusión de población migrante LGTBI en el municipio de Madrid, a través de la implementación de un servicio de información, orientación y atención psicosocial, atención jurídica y atención en salud sexual, talleres y cursos de formación laboral realización de itinerarios laborales para personas migrantes LGTBI en riesgo de exclusión y prospección laboral. Se trabaja el empoderamiento y toma de autoconciencia sobre la identidad interseccional y se realizan acciones de sensibilización sobre personas migrantes LGTBI para la población general de Madrid. Se dirige a 450 participantes de todo el municipio de Madrid.	45.000,00 €
ASOCIACION TRANSEXUAL ESPAÑOLA, TRANSEXUALIA	**"Proyecto Empleando, Atendiendo y Sensibilizando":** Se dirige a 60 personas del colectivo LGTBI de la ciudad de Madrid ,en especial personas transexuales que sufren múltiples discriminaciones, trabajando la inserción sociolaboral como alternativa a los empleos marginales y al trabajo sexual.	35.000,00 €
ASOCIACION TRIANGULO JUVENTUD-MADRID, POR LA IGUALDAD SOCIAL DE JOVENES GAIS, LESBIANAS Y BISEXUALES,	"La **Solidaridad No Se Cancela @NoSeCancela - Acción Triángulo: solidaridad y empoderamiento personas LGBTI en situación de vulnerabilidad en la ciudad de Madrid conforme a la Agenda 2030": S**e centra en el desarrollo de estrategias de sensibilización e intervención ante discriminaciones por LGBTIfobia y otras, para personas LGTBI y población en general que vivan en la ciudad de Madrid para sensibilizar a la población en general sobre temáticas de diversidad,	35.000,00 €

ENTIDAD	PROYECTO SUBVENCIONADO	IMPORTE
	igualdad y prevención del acoso escolar y la discriminación en delitos de odio, asesorar profesionalmente a personas LGTBI y fomentar del empoderamiento de mujeres lesbianas, bisexuales y transexuales.	
FUNDACIÓN TRIÁNGULO	"**Madrid diversa: Apoyo Integral y acciones de sensibilización sobre igualdad y diversidad LGTBI**": se centra en la acción y apoyo psicosocial a población en riesgo de exclusión (HSH, TMS y TTS) migrantes con especial atención a personas recién diagnosticadas VIH+ que han visto su situación agravada debido a la crisis por COVID-19. Se dirige a 150 participantes en situación de vulnerabilidad y/o riesgo de exclusión social de todo el municipio de Madrid. Se centran en cobertura de las necesidades básicas y formación en igualdad y atención a las distintas realidades de la diversidad LGTBI, talleres de orientación laboral y desarrollo de habilidades para la búsqueda de empleo y mejora de la empleabilidad, y asesoramiento jurídico a personas LGTBI refugiadas, solicitantes de asilo y migrantes	33.600,16 €
TOTAL		**194.800,16 €**

Servicio de atención a víctimas de la LGTBIfobia

En 2021 se puso en marcha el proyecto piloto en la ciudad de Madrid para la atención a víctimas de LGTBIfobia, mediante la prestación de un servicio de asistencia psicológica y jurídica, que ha permitido:

- Obtener información especializada sobre las agresiones y el contexto donde se producen.
- Una valoración de las necesidades que se derivan de la agresión, esto es, un diagnóstico certero que permita buscar vías de solución a la situación planteada.
- Ofrecer orientación jurídica y psicológica a las víctimas, proponiendo el recurso idóneo o conjunto de medidas a adoptar.
- La canalización, tratamiento y derivación hacia los recursos oportunos.
- Una recopilación y registro de datos de la solución adoptada, con el detalle pormenorizado, con el fin de poder establecer, en su caso, un protocolo de actuación en el futuro.

El servicio se ha prestado desde abril a diciembre 2021, siendo valorado como excelente por el 95,5% de las personas atendidas que han participado en el cuestionario de satisfacción.

De los datos de atención se desprende que la mayor parte de incidentes ocurren en el tramo horario tarde-noche. Es el distrito Centro donde se producen mayor número de agresiones, concentrándose el 34,8% de las agresiones totales, seguido por Moncloa-Aravaca y Latina con un 13% y un 11,6% respectivamente.

La franja de edad que ha recibido más atención es la horquilla 18 a 30 años, acumulando un total del 43% de las atenciones prestadas. Le sigue con un 22,8% el tramo comprendido de los 31 a los 40 años. De las víctimas atendidas, casi el 40% presenta denuncia ante las autoridades competentes.

Indicadores del Servicio de atención a víctimas de LGTBIfobia

Nombre actuación	Servicio de atención a víctimas de la LGTBIfobia
Población a la que se dirige	Víctimas de delitos LGTBIfobia
Objetivo	Desarrollar una experiencia piloto mediante el establecimiento de un servicio de asesoramiento psicológico y jurídico a las potenciales víctimas de delitos de odio por razón de su identidad de género u orientación sexual.
Nº personas usuarias en 2021 (total)	79 personas (58 hombres, 15 mujeres y 6 desconocido).
Nº personas usuarias en 2021 (personas únicas)	42 personas (27 hombres; 8 mujeres y 7 desconocido)
Plazas ofertadas en 2021	No establecidas, se atiende por demanda
Presupuesto en 2021	14.992,50 €
Recurso web	No disponible
Principales indicadores de proceso	Número de personas atendidas en los servicios de atención psicológica y jurídica: 79 personas (58 hombres, 15 mujeres y 6 desconocido).
	% del total de agresiones atendidas ocurridas a personas con orientación sexual gay: 70,9%
Principales indicadores de resultados	% de personas que perciben que el Servicio Municipal de Atención a víctimas por LGTBI Fobia le ha ayudado mucho a encontrar una solución a su situación: 95,5%

Observatorio municipal contra la LGTBifobia

El Observatorio municipal contra la LGTBIfobia entró en vigor 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 como órgano colegiado 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 estará compuesto por la presidencia, la vicepresidencia, las vocalías y la secretaría.

Las vocalías tienen como titulares, entre otros miembros, cinco personas en representación de entidades u organizaciones cuyo principal ámbito de actuación sea la defensa de los derechos de las personas LGTBI.

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 10 días relacionados con la diversidad sexual o de género.

- 15 marzo.....Día de la visibilidad trans (ámbito nacional – iniciativa FELGTB).
- 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.
- 14 julio.....Día Internacional de las personas no binarias.
- 19 septiembre.....Día de la diversidad Familiar.
- 19 octubre.....Día Internacional para luchar contra el bullying LGTBIfóbico.
- 26 octubre.....Día de la visibilidad intersexual.
- 8 noviembre.....Día de la Solidaridad intersexual o de la memoria intersex.
- 20 noviembre.....Día Internacional de la Memoria Transexual.

Además de las programaciones realizadas desde la Red de Espacios de Igualdad, se realizó una programación específica desde la Dirección General con motivo del **Día de la Diversidad Familiar** en Matadero Madrid. Las actividades tuvieron como objetivo sensibilizar a la ciudadanía en el reconocimiento de la diversidad de las familias LGTB, valorar lo positivo de esta diversidad, promover su normalización, reconocer sus derechos y luchar contra las discriminaciones que sufren tanto las familias LGTB como sus hijos e hijas. Asimismo, dichas actividades se concibieron como una ocasión para el encuentro y la convivencia entre las familias en toda su diversidad, por lo que incluyeron una programación cultural, artística y lúdica para todas las edades.

Dirigidos a población de etnia gitana

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 2021.

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.

Convenios subvención nominativa 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 €
FEDERACIÓN RED ARTEMISA	Acciones de mediación para la promoción y empoderamiento de las mujeres gitanas	143.000 €
TOTAL		399.000 €

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 y la prevención de la violencia de género mediante el trabajo social de mediadoras gitanas.

Indicadores y resultado convenio federación Red ARTEMISA

Nombre actuación	Acciones de mediación para la promoción y empoderamiento de las mujeres gitanas
Población a la que se dirige	Mujeres gitanas.
Objetivo	Posibilitar la promoción sanitaria, educativa, laboral, la promoción de la igualdad de género, la igualdad de trato, la convivencia vecinal y la prevención de la violencia de género mediante el trabajo social de mediadoras gitanas.
Nº personas usuarias en 2021 (total)	905 personas atendidas (876 mujeres y 29 hombres)
Nº personas usuarias en 2021 (personas únicas)	742 personas únicas (713 mujeres y 29 hombres)
Plazas ofertadas en 2021	Plazas no limitadas
Presupuesto en 2021	143.000 €
Recurso web	https://redartemisa.org/proyecto-aracne-2/
Principales indicadores de proceso	Número de mujeres asesoradas en pautas de autocuidado: 215 mujeres
Principales indicadores de resultados	% del total de mujeres gitanas asesoradas en pautas de autocuidado que han experimentado una mejora en el acceso a la salud: 90% de las mujeres experimentan mejoras en el acceso a la salud.

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).

Indicadores y resultado convenio Fundación Secretariado Gitano

Nombre actuación	Programa de promoción social, educativa y laboral dirigido a la población gitana.
Población a la que se dirige	Población gitana y mujeres gitanas.
Objetivo	Mejorar la inclusión social, educativa y laboral de personas pertenecientes a comunidades marginadas, tales como la población gitana, 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.
Nº personas usuarias en 2021 (total)	2.357 personas: *1.381 mujeres y 976 hombres.*
Nº personas usuarias en 2021 (personas únicas)	2.157 personas (hombres y mujeres, gitanos y no gitanos/as) 1.295 mujeres y 862 hombres.
Plazas ofertadas en 2021	No procede, se atiende a demanda.
Presupuesto en 2021	256.000 €
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
Principales indicadores de proceso	Número de mujeres gitanas atendidas participantes en acciones de búsqueda de empleo: *756* mujeres
	Número de mujeres gitanas nuevas inscritas en acciones de captación e incorporación al programa: *295*
***Principales indicadores de resultados**	Porcentaje de satisfacción de las mujeres gitanas participantes en acciones formativas: El 80% manifiesta estas muy satisfechas

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 Políticas 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 2021 la Mesa ha sido convocada dos veces y, entre otras actuaciones, se coordinan actividades de sensibilización de especial relieve como la conmemoración del Día Internacional de Pueblo Gitano (8 abril). En 2021 no ha sido posible llevar a cabo esta actividad conmemorativa debido a la crisis sanitaria del Covid-19.

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 conmemoran 3 días relacionados con el pueblo gitano:

- 8 abril: Día Internacional del pueblo gitano.
- 24 mayo: Día del Pueblo Gitano Madrileño.
- 25 noviembre: Día Internacional de la lengua gitana.

Prevención y atención frente a la violencia de género

El Ayuntamiento de Madrid tiene una larga trayectoria de políticas públicas frente a la violencia contra las mujeres, atribuyendo a la Dirección General de Políticas 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 4 de julio de 2019, de organización y competencias del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social, modificado por Acuerdo de 4 de febrero de 2021 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid.

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, las cuales 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 y por los Acuerdos/Pactos de la Villa, que fueron adoptados en julio de 2020, y en los que se regula

una serie de medidas en el ámbito de la violencia de género que amplían aún más los objetivos marcados por esas 21 medidas. La puesta en marcha de estas medidas, durante el ejercicio 2021, han seguido estando marcadas la crisis sanitaria, económica y social derivada de la COVID-19 que aumentó el riesgo para las mujeres víctimas de violencia de género, y para sus hijos e hijas, teniendo el Ayuntamiento que continuar estando adaptado a este nuevo contexto. La tensión económica y social actual, unida a las eventuales restricciones de la movilidad y/o confinamientos acordados expone aún más a las mujeres que son víctimas de violencia de género, razón por la cual, el cumplimiento de estas 21 medidas ha continuado adaptado a esta nueva situación.

Por todo esto, desde el Área de Gobierno hemos tenido que trabajar no sólo para la adopción de medidas de respuesta inmediata, sino que también estamos articulando mecanismos de recuperación a más largo plazo, estableciendo fórmulas de restauración emocional y socioeconómica a las supervivientes y reforzando las actuaciones de prevención.

La actividad que se ha desarrollado por la Dirección General de Políticas de Igualdad y frente a la Violencia de género durante el año 2021, dentro de los objetivos señalados anteriormente, ha sido la siguiente:

Concienciar y sensibilizar a la Ciudadanía contra la Violencia sobre las mujeres

La Dirección General de Políticas de Igualdad y contra la Violencia de Género, en materia de prevención y atención frente a la violencia de género, sigue teniendo, como una de sus líneas de actuación, la de sensibilizar y concienciar a la ciudadanía sobre el alcance y gravedad de la violencia machista para contribuir a su prevención. Es preciso seguir incidiendo en visibilizarla y ponerle nombre, así como en señalar e interpelar a los maltratadores para que identifiquen el daño que producen a las mujeres y tomen conciencia del rechazo que sus conductas provocan en la sociedad.

En el marco de las "*21 medidas para erradicar la violencia contra las mujeres*", se incluyen, entre esas medidas, 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"*.

Durante el año 2021, se han diseñado algunas campañas que venían impulsándose en años anteriores y que se vieron limitadas como consecuencia de la situación sanitaria, como el caso de las campañas orientadas a prevenir la violencia sexual, fundamentalmente, en población joven y adolescente. Durante el ejercicio 2021 han sido difundidas las siguientes campañas:

Ama sin control

Con ocasión del 14 de febrero se lanzó una campaña bajo el lema "Ama sin control" que trató de aprovechar el contexto del día de San Valentín para hacer reflexionar a los chicos, jóvenes y adolescentes, sobre el cambio de actitudes y conductas, e intentar hacerles conscientes de las acciones de control y de dominación que ejercen sobre las chicas, especialmente en las redes sociales. Por otro lado, también 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, marquesinas y redes sociales. Así mismo, se repartió cartelería en papel a múltiples espacios municipales, entre otros: los servicios de atención a víctimas de violencia de género, los Espacios de Igualdad, los centros ASPA (centros del programa de apoyo socioeducativo y prelaboral para adolescentes), los centros juveniles, los centros culturales, las entidades de Injucam, los polideportivos, etc.

En el marco de la campaña, se impulsó un certamen en la red TIK-TOK, en el que participaron adolescentes de la ciudad de Madrid, con edades comprendidas entre los 14 y 18 años, presentando en formato tik-tok, historias cortas sobre la violencia machista ejercida sobre las chicas en redes sociales, otorgándose premios a las mejores historias

Ni Una!

En el mes de mayo arrancó la campaña de Violencia Sexual, bajo el lema "Ni UNA", con la que se pretende 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. Las imágenes de la campaña se expusieron en mupis, marquesinas y redes sociales.

En el marco de esta campaña, y a medida que lo fue permitiendo la crisis sanitaria, se situaron Puntos Violeta en algunos 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 de verano, que tenían como objetivo la prevención de la violencia sexual en el espacio público.

25 de Noviembre. Día Internacional para la eliminación de la violencia contra las mujeres

Las mujeres con discapacidad (o discapacidades) víctimas de violencia de género son uno de los colectivos que presentan mayor vulnerabilidad tanto por sus limitaciones físicas, orgánicas, sensoriales..., como por el estado emocional al que puede haberles llevado su historia de mujeres con diversidad funcional unida a la situación de maltrato. De hecho, un buen porcentaje de mujeres sufren alguna discapacidad tras una historia continuada de malos tratos. Con ello y bajo el lema "ROMPE EL DATO", se ha querido no sólo visibilizar y sensibilizar, sino también mejorar la detección de la violencia de género en mujeres con discapacidad.

La campaña se desplegó en los soportes municipales digitales y con presencia en la radio a través de más de 200 cuñas publicitarias. Para ello se diseñaron 3 carteles con distintos porcentajes, que entre toda la ciudadanía tenemos que intentar romper.

Por ello y en línea con las *21 medidas prioritarias para erradicar la violencia contra las mujeres* y con los *Acuerdos de la Villa*, este año 2021, el foco de la campaña se puso en visibilizar la violencia que sufren las mujeres con discapacidad con el fin de sensibilizar a toda la ciudadanía y a los familiares de las víctimas para contribuir a protegerlas de la violencia machista.

Así mismo, el 25 de noviembre se celebró -como cada año- el acto institucional en el Palacio de Cibeles. A él asistieron: el Alcalde, la Vicealcaldesa, el Delegado del Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social y los representantes de todos los grupos políticos de la Corporación municipal, así como del Consejo de las Mujeres. El acto tuvo como invitadas especiales a dos mujeres con discapacidad que fueron víctimas de violencia por parte de sus parejas.

Asegurar la detección temprana de las distintas formas de violencia contra las mujeres en servicios municipales a los que acuden un mayor número de mujeres y menores víctimas.

Para llevar a cabo este objetivo, desde la Dirección General se ha trabajado durante el ejercicio 2021 en el establecimiento de protocolos para la mejora de la detección, derivación y coordinación de casos de violencia machista por los servicios municipales, si bien no exentas de las dificultades derivadas de la crisis sanitaria. Dentro de este apartado destacamos:

- En el ámbito de la violencia de pareja/expareja, se ha llevado a cabo diversos protocolos en coordinación con otras Direcciones Generales del Área: el protocolo de Intervención con los niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia de género en los Puntos de Encuentro Familiar, en el marco del Reglamento de la Ley 3/2019 de 6 de marzo,

Reguladora de los Puntos de Encuentro Familiar en la Comunidad de Madrid y el procedimiento de Actuación Coordinada entre Atención Social Primaria, Samur Social y las Redes de Violencia de Género, tanto en el ámbito de la pareja y expareja como de Otras Violencias.

- En el ámbito de otras violencias se ha participado en el Protocolo de Asistencia Sanitaria Urgente y Coordinada a víctimas de violencia sexual de la CAM, estando pendiente de implantación y en la revisión del protocolo de derivación a los Espacios de Igualdad desde los recursos de la Red Municipal Contra la Trata y la Explotación Sexual y desde el Centro de Crisis 24h Contra la Violencia Sexual "Pilar Estébanez"

Asimismo, dentro de este objetivo, se han realizado diversos cursos de formación dirigidos a profesionales para incrementar la detección temprana de casos de violencia machista en los servicios municipales, destacando:

- Curso de Formación "Atención Integral a mujeres víctimas de Violencia de Género" convocado por la EFAM, que se desarrolló en dos ediciones de forma presencial y contó con 20 participantes en cada edición.
- Curso de Formación "Detección y Atención Integral a mujeres mayores víctimas de Violencia de Género" convocada por la EFAM que contó con una edición a la que asistieron 12 participantes, profesionales de la Dirección General de Mayores.
- 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 13 participantes
- Curso de Formación "Atención Integral a mujeres adultas y adolescentes víctimas de violencia sexual" que contó con una edición a la que asistieron 13 participantes
- Se han desarrollado 9 Acciones formativas de Sensibilización a la red de servicios y centros de la Dirección General de Mayores del Ayuntamiento de Madrid, en el marco del Plan de ciudades amigables, dirigidas a profesionales de la Red de Mayores, habiendo participado un total de 226 personas.
- Se han organizado 3 sesiones informativas dirigidas a los diferentes Departamentos participantes en la Comisión de Alojamientos Alternativos del Área de Gobierno: Samur Social, Inmigración, Familia e Infancia.
- Se han realizado 7 acciones de sensibilización e información sobre el funcionamiento de la Unidad Móvil del SAVG24h como nuevo servicio de la Red, de las cuales 4 sesiones se han realizado con la Unidad de Atención y Protección a Mujer, Mayor y Menor de la Policía Municipal de Madrid (UAPMM), otra sesión con las Jefas y Jefes de los Departamentos de Servicios Sociales de los distritos y al Departamento de Atención Social Primaria, 1 reunión con la Asociación Luz Casanova y 1 reunión con la Fundación José María Llanos.

Garantizar la atención integral a mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de su pareja/expareja y de sus hijos/as.

Para garantizar una respuesta integral y el acompañamiento a las víctimas, el municipio de Madrid cuenta con una Red Municipal de Atención Integral a las Víctimas.

Esta Red 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, bajo los principios de perspectiva de género, atención permanente e inmediata, accesibilidad universal, respeto a la autodeterminación y los procesos y tiempos de cada mujer, confidencialidad, multidisciplinariedad 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 telefónica 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 (incluidas menores de edad, con consentimiento de su tutor/a legal) como a sus hijos e hijas, residentes en el municipio de Madrid, sin necesidad de haber interpuesto denuncia o disponer de medidas judiciales de protección.

Es importante señalar, que todos los datos de atención de la Red Municipal y el resto de actuaciones de la Unidad de Atención a la Violencia de Pareja/Expareja durante el año 2021 se han visto afectadas directamente por las necesarias medidas de prevención y recomendaciones de salud pública adoptadas como consecuencia de la evolución epidemiológica y también de la borrasca “Filomena”, que obligaron a establecer servicios mínimos esenciales, siendo declarados como tales los recursos que integran la Red municipal de atención integral a las víctimas.

SERVICIO DE ATENCIÓN A VIOLENCIA DE GÉNERO (SAVG 24 HORAS

Servicio de Atención a mujeres víctimas de violencia de género (SAVG 24H)			
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		
nº de mujeres atendidas de forma presencial en 2021	1870	**definición de personas usuarias**	mujeres víctimas de violencia de género

nº de mujeres incorporadas al proceso de intervención en 2021	1721		de pareja/expareja y sus hijos/as
Tasa de cobertura	100%		
Plazas disponibles en la Zona de estancia Temporal (ZET)	15		
Mujeres alojadas en la Z.E.T.	272		
Presupuesto en 2021	1.437.897,19	**% ejecutado**	99,99
Recurso web	SAVG 24H	**perfiles redes sociales**	@MadridIgualdad
principales indicadores de procesos	1.Tiempo de atención 1.1 Tiempo medio de atención de la urgencia: 4-12 días 1.2 Tiempo medio de atención de la no urgencia: 21 días		
principales indicadores de resultados	2. Abandono de la Intervención (mujeres que abandonan habiendo iniciado proceso y sin iniciar proceso): 529 de un total de 1439 (38%)		

En el análisis de los datos de atención en 2021, nos encontramos que el número total de mujeres atendidas presencialmente ha sido de 1870 mujeres (un 11% más que el año anterior), de las cuales 1.414 fueron mujeres nuevas, 307 mujeres fueron reingresos y 149 eran mujeres en activo de periodos anteriores.

La media mensual de apertura de expedientes es de 117 (27 más que en el año 2020), siendo junio el mes de mayor número de aperturas (143) y enero el de menor número (97).

- **Nº de atenciones de emergencias y por áreas de intervención.**

Durante el año 2021 se ha atendido un total de 820 emergencias, 297 más que en el año 2020, lo que supone un incremento del 57%.

En total, las evaluaciones realizadas han sido 3.245 (58 % más que en el año anterior). Los servicios de información, alojamiento y atención social son atendidos por el área de Trabajo Social (37%). En segundo lugar, y alineado con la demanda expresa o necesidad técnica detectada estarían las evaluaciones psicológicas (31%), seguidas de asesoramiento jurídico (18%) y atención socio–educativa (13%).

Una vez realizada la evaluación inicial, se han incorporado al proceso de intervención o se han mantenido un total de **1.870 mujeres**, 187 mujeres más que el año anterior.

El perfil sociodemográfico de las mujeres atendidas se desarrolla en el Anexo.

- **Distribución de mujeres por distritos.**

Al igual que en ejercicios anteriores, el mayor número de casos nuevos atendidos se sitúa, en los distritos de Carabanchel, Puente de Vallecas y Latina. Destacar respecto al año anterior, el aumento del acceso de mujeres procedentes de los distritos de Usera, San Blas, Tetuán y Hortaleza. En 2021 el distrito de menor procedencia es Moncloa-Aravaca.

- **Intervención Grupal.**

El número total de talleres impartidos a lo largo del año 2021 ha sido de 95 (48 Talleres Psico-educativos y 47 talleres Jurídico-sociales), lo que supone un incremento de 70 talleres respecto a 2020, año en el que como consecuencia de la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19, los talleres informativos se vieron suspendidos durante ocho meses. Han sido convocadas 841 mujeres, habiendo participado un total de 354 lo que supone, en términos porcentuales, un 42% de participación.

- **Gestión de la solicitud de plaza en Centro de Acogida de la Comunidad de Madrid.**

De las 245 mujeres que se encontraban alojadas en Centros de Emergencia de la Red Municipal durante el año 2021, se ha formalizado solicitud de plaza en Centro de Acogida de Comunidad de Madrid, a un total de 73 (3 de las cuales corresponden a solicitudes realizadas en 2020 que han sido resueltas en 2021, mientras que los 70 restantes corresponden a solicitudes formalizadas en 2021). El desglose de las 70 derivaciones realizadas en el 2021 a la Dirección General de Igualdad ha sido el siguiente:

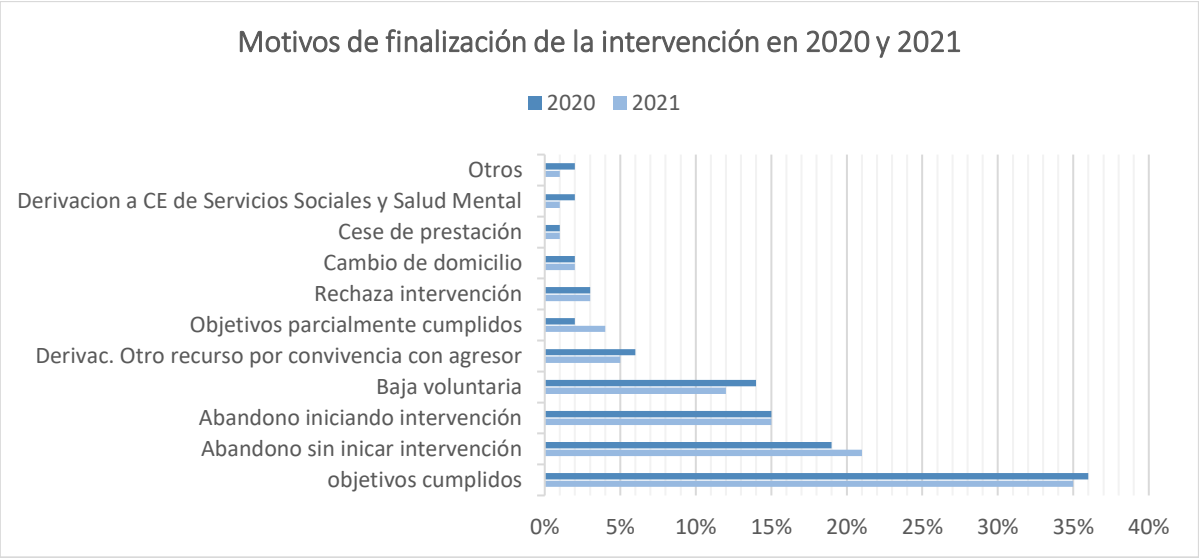
SOLICITUDES	Nº	%
Ingresan	38	52
Lista de espera	7	11
Anulada	17	23
Renuncias	5	7
Denegadas	6	7
Total	**73**	**100**

- **Servicios y Atenciones Desarrolladas**

La vía de acceso al SAVG24h presenta datos similares a años anteriores, destacando como principal vía de acceso la categoría de iniciativa propia, seguida del 016 y en tercer lugar a través de las derivaciones de la Unidad de Policía Municipal y la Unidad de Apoyo y Protección a Mujeres, Mayores y Menores.

- **Resultados de las intervenciones.**

Se han incorporado al proceso de intervención, 1870 mujeres, habiendo finalizado el proceso de atención iniciado en el SAVG un total de 1.439 mujeres, lo que supone el 77% de las mujeres atendidas durante el año 2021. Teniendo en cuenta los tiempos de la atención en emergencia consideramos óptimo este resultado. En el gráfico siguiente se desglosan los motivos de la finalización:



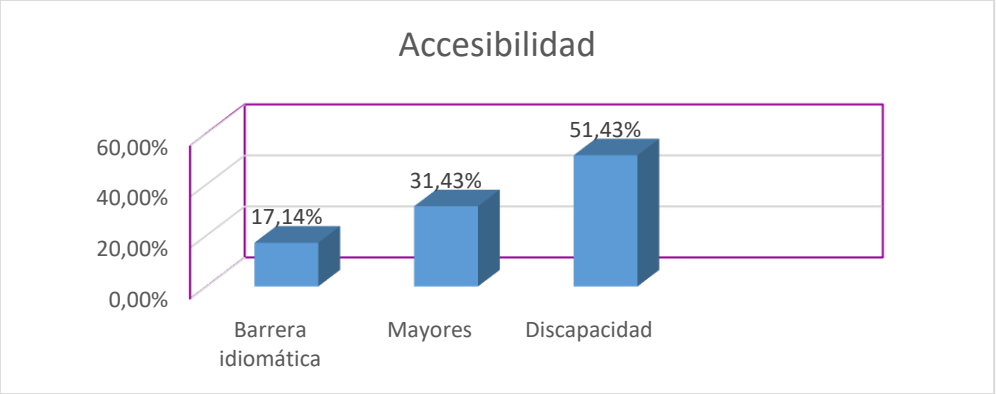
UNIDAD MÓVIL

Unidad Movil 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	Mejorar de la asistencia a mujeres víctimas de violencia de género por parte de su pareja o expareja mediante atención in situ en situaciones de emergencia y traslados en la Comunidad de Madrid como parte del proceso de intervención.		
Nº mujeres atendidas en 2021	86	**definición de personas usuarias**	mujeres víctimas de violencia de género de pareja/expareja y sus hijos/as previa valoración del equipo profesional del SAVG 24H
Nº de propuestas atendidas 2021	117		
Tasa de cobertura	100%		
Presupuesto en 2021	83.019,62	**% ejecutado**	100%
Recurso web	SAVG 24H	**perfiles redes sociales**	@MadridIgualdad
principales indicadores de procesos	Tipo de intervención realizada: -Valoración e intervencion:50,94% -Seguimiento:24,53% -Acompañamiento Técnico: 20,13% -Traslado por necesidad del servicio: 1,89% -Intervención puente: 1,89% -Reunión con recurso externo:0,63%		
principales indicadores de resultados	Accesibilidad: Barrera idiomática: 17,14% Mayor: 31,43% Discapacidad: 51,43% Intervención puente: 1,89% Reunión con recurso externo: 0,63%		

En el año 2021 se pone en marcha la Unidad Móvil del SAVG24h, que tiene como propósito facilitar el acceso a la atención especializada en el contexto de la emergencia y la urgencia posibilitando el acercamiento del servicio y la atención in situ en aquellos casos en los que exista dificultad para trasladarse al SAVG24H para recibir atención.

Se han atendido un total de 117 propuestas, correspondientes a 86 mujeres, de las cuales obedecen a situaciones que requieren atención en la emergencia un total de 72 propuestas y el resto (45) a atención programada.

A continuación, se representan de manera gráfica las principales causas que motivan la intervención de la unidad móvil:



ALOJAMIENTO PROTEGIDO

Durante el año 2021 se ha valorado y ofrecido alojamiento de emergencia a un total de 664 mujeres, (169 más que en 2020), accediendo un total de 272 mujeres (41%) al alojamiento protegido de la Z.E.T (forma inicial de acceso al alojamiento protegido), frente a 392 (59%) mujeres que rechazan acceder al mismo, lo cual en comparación con el 2020 supone un aumento de los rechazos del 32% (163 mujeres más) volviendo a la tendencia de los últimos años. El porcentaje mayoritario de rechazo de acceso al recurso es en la fase inicial, que representa un 29,59%.

B.1 ZONA DE ESTANCIA TEMPORAL SAVG 24 HORAS

Se han alojado un total de 485 personas (274 mujeres y 211 hijos e hijas), lo que supone un incremento de 6 mujeres y 15 menores con respecto al año anterior. La media mensual de personas alojadas es de 40.

B.2 CENTROS DE EMERGENCIA

Centros de emergencia (4 centros)	
Población a la que se dirige	mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja/expareja

Objetivo	Alojamiento protegido para mujeres víctimas de violencia de género por parte de su pareja o expareja y sus hijos/as		
Nº de mujeres que acceden a alojamiento protegido en 2021 (total)	212	**definición de personas usuarias**	mujeres víctimas de violencia de género de pareja/expareja y sus hijos/as
Nº de mujeres que rechazan acceder al alojamiento protegido en 2021 (total)	60		
Tasa de cobertura	100%		
Plazas disponibles en Centros de emergencia	76		
Presupuesto en 2021	3.071.234,86	**% ejecutado**	100
Recurso web	SAVG24H	**perfiles redes sociales**	@MadridIgualdad
principales indicadores de procesos	1. Ocupación: 100%		
principales indicadores de resultados	2.Solicitudes plazas en centros de acogida de la CAM: 54,28% (de un total de 70 solicitudes)		

Durante el año 2021 han ocupado plaza, en los cuatro centros de emergencia de los que dispone la Red, un total de 426 personas, 245 mujeres (de las cuales 33 mujeres habían accedido en 2020, y permanecían en el recurso al inicio del ejercicio 2021) y 181 menores (87 niñas y 94 niños), lo que supone un aumento del 2,7 % respecto al año anterior: 11 mujeres más y el mismo número de menores que en 2020. Así mismo, han rechazado el acceso a este recurso un total de 60 mujeres.

B.3 VIVIENDAS SEMIAUTÓNOMAS (en adelante VSA).

Viviendas de semiautonomía (7 viviendas)			
Población a la que se dirige	Mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja/expareja		
Objetivo	Alojamiento temporal y compartido para mujeres víctimas de violencia de género por parte de su pareja o expareja y sus hijos/as		
% de ocupación en 2021 contrato emergencia	100%	**definición de personas usuarias**	mujeres víctimas de violencia de género de pareja/expareja y sus hijos/as
% de ocupación en 2021 contrato vigente	65,38%		
Tasa de cobertura	100%		
Plazas disponibles (total)	26		
Presupuesto en 2021	79.958,38	**% ejecutado**	99,99
Recurso web	SAVG 24	**perfiles redes sociales**	@MadridIgualdad
principales indicadores de procesos	Porcentaje de ingresos: 100%		
principales indicadores de resultados	Porcentaje de salidas: 0%		

Las VSA, se constituyen como un servicio de alojamiento protegido que prestan alojamiento temporal y compartido, sin requerir acompañamiento profesional las 24 horas del día, dado el grado de estabilización de la crisis alcanzado y las capacidades y el nivel de autonomía personal conservado por la mujer pese a la problemática sufrida. Con ocasión de la pandemia sanitaria se puso en funcionamiento este servicio, que finalizó en marzo de 2021, dando alojamiento a un total de 15 personas (10 mujeres y 5 menores). Dado el buen funcionamiento de las mismas, con fecha 1 de noviembre de 2021 empezó el nuevo servicio, que contaba con 26 plazas, de las cuales 6 se reservan a mujeres mayores de 60 años, habiéndose ocupado, hasta 31 de diciembre, un total 17 plazas (10 mujeres y 7 menores).

El perfil sociodemográfico de las mujeres atendidas se desarrolla en el anexo.

PUNTOS MUNICIPALES DEL OBSERVATORIO REGIONAL DE VIOLENCIA DE GÉNERO I y II (PMORVG).

Puntos municipales del Observatorio Regional de Violencia de Género (2 puntos)			
Población a la que se dirige	mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja/expareja con orden de protección		
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		
nº de mujeres intervenidas en 2021 (total)	1.871	**definición de personas usuarias**	mujeres víctimas de violencia de género de pareja/expareja y sus hijos/as
Solicitudes ATEMPRO gestionadas en 2021	455		
Tasa de cobertura	100%		
Presupuesto en 2021	861.844,01	**% ejecutado**	100
Recurso web	PMORVG I PMORVG II	**perfiles redes sociales**	@MadridIgualdad
principales indicadores de procesos	Tiempo de espera: 9 días		
principales indicadores de resultados	Salida del servicio por objetivo cumplido: 26		

A lo largo del año se ha intervenido con un total de 1.871 mujeres, de las cuales 751 (40,1%) son nuevas incorporaciones. El 48,3% proceden de periodos anteriores (904 mujeres) y el 11,5% (216 mujeres) son reaperturas de casos anteriormente cerrados.

Se ha procedido a la apertura de 751 expedientes nuevos, derivados mayoritariamente por el Punto Coordinador de Órdenes de Protección (40,9%). Los meses de mayor apertura de expedientes han sido los meses de agosto (12,3%) y noviembre (10,4%).

A 31 de diciembre de 2021 ambos Puntos Municipales cuentan con 1.606 casos activos de los cuales el 91,2% son casos en intervención psicosocial y el 8,8% restante mantienen el servicio ATENPRO activo, aunque la intervención psicosocial ya ha concluido.

- **Distribución de mujeres por distritos.**

Los distritos de empadronamiento mayoritarios durante 2021 han sido Carabanchel (15,0%) y Puente de Vallecas (13,2%) y los minoritarios Barajas (1,1%) y Moratalaz (1,1%).

- **Intervención Grupal**

A lo largo del año 2021 se han desarrollado diversas actividades de carácter grupal en ambos Puntos Municipales. Se ha incorporado a la actividad grupal la posibilidad de desarrollar estas acciones de forma telemática, manteniendo las medidas de prevención y protección sanitaria frente al COVID 19 en cada uno de los momentos del año y compaginándola con la actividad presencial siempre que ha sido posible. Se han desarrollado talleres relacionados con relajación, conciencia corporal y autocuidado y los talleres específicos para hijos e hijas adultos/as de mujeres víctimas de violencia de género.

- **Actuaciones en Violencia de Género Ejercida por Otros Familiares.**

Se han atendido a un total de 39 mujeres que manifestaban sufrir o haber sufrido una problemática de Violencia de Género ejercida por otros familiares varones de su entorno más próximo. De esas 39 mujeres, en 32 de ellas la violencia fue ejercida por el padre biológico (82,05%), 2 de ellas por la pareja de la madre (5,13%), otras 2 mujeres por violencia del hermano (5,13%), 1 de ellas por violencia del hijo (2,56%) y 2 de ellas sufrieron una agresión sexual (5,13%).

- **Gestión del Servicio ATENPRO (Teleasistencia móvil).**

Se han realizado 455 solicitudes, 38 más que en 2020, de las cuales 386 corresponden a mujeres que cuentan con medidas judiciales de protección en vigor y 69 solicitudes a mujeres sin medidas judiciales. Se han entregado 370 terminales y se han producido 46 renuncias.

El perfil sociodemográfico de las mujeres atendidas se desarrolla en el anexo.

CENTROS DE ATENCIÓN PSICO-SOCIO-EDUCATIVA PARA MUJERES Y SUS HIJOS E HIJAS (CAPSEM NORTE Y SUR).

Centros de atención Psico-socioeducativa para mujeres y sus hijos/as (2 centros)			
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		
nº de personas intervenidas en 2021 (total)	1.956	**definición de personas usuarias**	mujeres víctimas de violencia de género de

nº de mujeres participantes en intervenciones grupales	413		pareja/expareja y sus hijos/as
Tasa de cobertura	100%		
Presupuesto en 2021	1.364.004,88	**% ejecutado**	100
Recurso web	CAPSEM	**perfiles redes sociales**	@MadridIgualdad
principales indicadores de procesos	tiempo de reacción del servicio: 7,5 días		
principales indicadores de resultados	Salida del servicio por objetivo cumplido: 35,91%		

A lo largo del año 2021 se han mantenido procesos de intervención con 1.956 personas, 1.468 mujeres y 488 menores (263 hijas y 225 hijos), lo que supone un incremento global del 31,45% con respecto al año 2020 (1.488 personas, 1.002 mujeres y 486 menores (248 hijas y 238 hijos). Durante el 2021 se han realizado un total de 19.087 entrevistas individuales.

- **Datos de Intervención Grupal.**

Durante el año 2021 se realizan 34 grupos de trabajo en los que han participado 413 mujeres. En modalidad presencial se ha realizado un total 14 grupos y en modalidad telemática un total de 20 grupos, participando en los mismos 413 mujeres. Asimismo, el Servicio de Ludoteca de CAPSEM atendió a 237 menores en 2021 (270 menores a lo largo de 2020.)

El perfil sociodemográfico de las mujeres atendidas se desarrolla en el anexo.

PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE VIOLENCIA MACHISTA.

El Programa de Prevención de Violencia Machista desarrollado por la Fundación Jose Mª de Llanos, en el Espacio EMMA-Mujer Madrid, se desarrolla mediante Convenio de Subvención Nominativa con la finalidad de:

- Desarrollar actuaciones de sensibilización y prevención primaria.
- Desarrollar actuaciones de prevención secundaria, a nivel individual y grupal.
- Proporcionar un espacio de recuperación/reparación posterior a la finalización del proceso de atención especializada en la Red Municipal dirigido a mujeres supervivientes de la violencia de género.

A lo largo de 2021 ha atendido a un total de 209 mujeres a nivel individual, 235 mujeres han participado en diversas actividades grupales de prevención secundaria o de reparación y 422 personas han participado en actividades de sensibilización y prevención primaria.

Atención integral a 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 una Red municipal de atención a mujeres en contextos de prostitución y víctimas de trata con fines de explotación sexual., que tiene por objetivo garantizar los derechos de estas mujeres a través de la recuperación integral de sus vidas, por medio de un proceso de empoderamiento personal creciente, donde ellas son agentes activos y protagonistas principales de su propio cambio. Esta Red desarrolla su trabajo desde la triple perspectiva de la defensa y garantía de los derechos humanos de las víctimas, la lucha contra la violencia hacia las mujeres por razón de género y la igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres.

Al igual que ocurrió en el año 2020, la actividad desarrollada en este ámbito se ha visto afectada por la pandemia de la COVID-19, habiéndose declarado los recursos de la Red como servicios esenciales. La evolución de la situación epidemiológica ha motivado que en ocasiones la atención presencial se ha sustituido por la telemática con el fin de abordar y dar respuesta a las necesidades existentes en cada momento.

Unidad móvil

UNIDAD MÓVIL			
Población a la que se dirige	Mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual		
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 2021	691	**definición de personas usuarias**	mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual
nº de atenciones realizadas en 2021	2796		
Tasa de cobertura	100%		
Presupuesto en 2021	234.788,99	**% ejecutado**	99,99
Recurso web	Concepción Arenal	**perfiles redes sociales**	@MadridIgualdad
principales indicadores de procesos	% de mujeres contactadas respecto a las presentes: 73,50%;		
	Incremento de nuevos distritos de atención en medio cerrado: 3		
principales indicadores de resultados	Nº de altas nuevas: 330 mujeres		
	Nº de pisos/clubs en intervención: 46 y 9 Clubs		

El equipo de la unidad móvil, durante el año 2021, ha atendido a 691 mujeres de 45 países diferentes, realizando 3.498 contactos a mujeres por primera vez en calle y pisos, 2.784

en entorno abierto y 714 en entorno cerrado y se han realizado 2.796 atenciones en los diferentes espacios de atención.

La intervención en cada uno de los espacios de intervención es la siguiente:

Intervención en Medio Abierto: Respecto a 2020 se observa un aumento en ambas zonas del polígono de Villaverde - Marconi y Gato- así como en la calle Desengaño, y un descenso en el resto de las zonas, con especial relevancia el descenso en la calle Montera y alrededores.

Por otro lado, el polígono de Gato (Villaverde) y la calle Montera son las zonas con mayor presencia de mujeres potenciales víctimas de trata con fines de explotación sexual, con una media de 11.9 y 4 mujeres respectivamente. Precisamente en esas zonas hay una mayor numero de mujeres nuevas, hecho que se relaciona con la movilidad característica con la que operan las redes de trata, y, por tanto, con la movilidad que existe en estas zonas.
Intervención en Medio Cerrado: Con respecto a este tipo de intervención, se observa un incremento durante los últimos años, pasando de 28 intervenciones en 2019 a 30 en 2020 y 46 en 2021.

La situación excepcional vivida a lo largo de 2021 por la crisis sanitaria ha supuesto reforzar el trabajo en la prospección de nuevos pisos y la consolidación de la intervención en aquellos con los que se venía trabajando, en total se ha intervenido en 46 pisos en diferentes distritos del Municipio: 21 Carabanchel, 6 Latina, 3 Retiro, 4 Usera, 9 en Vallecas, 1 en Arganzuela, 1 en Moratalaz y otro en Salamanca. Los tres últimos distritos señalados son nuevos, con respecto a las intervenciones realizadas en 2020.

Las principales demandas realizadas por las mujeres han sido las relacionadas con ayudas sociales 34%, el ámbito de la salud con un 24% y área jurídica con 13% de las demandas totales recogidas.

CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL CONCEPCIÓN ARENAL

<table>
<tr><th colspan="4">Centro de Atención Integral Concepción Arenal</th></tr>
<tr><td>Población a la que se dirige</td><td colspan="3">Mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución</td></tr>
<tr><td>Objetivo</td><td colspan="3">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</td></tr>
<tr><td>nº de mujeres atendidas en 2021 (total)</td><td>604</td><td rowspan="2">definición de personas usuarias</td><td rowspan="2">Mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución</td></tr>
<tr><td>nº de atenciones realizas en 2021 (total)</td><td>12.737</td></tr>
<tr><td>Tasa de cobertura</td><td>100%</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Presupuesto en 2021</td><td>540.668,00</td><td>% ejecutado</td><td>99,99</td></tr>
</table>

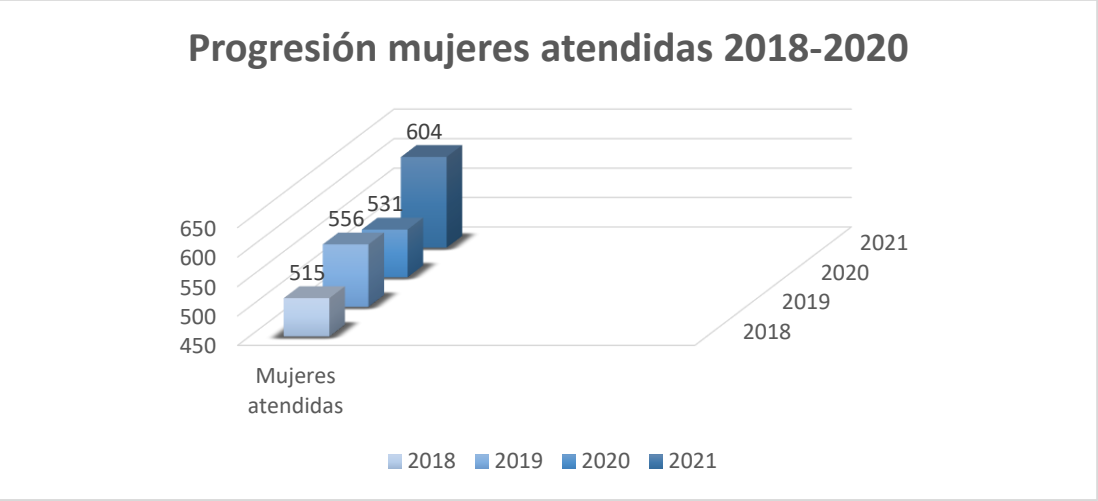
Recurso web	Concepción Arenal	**perfiles redes sociales**	@MadridIgualdad
principales indicadores de procesos	Incremento del Nº de Atenciones en el área de empleo: 66%		
principales indicadores de resultados	Inserciones laborales efectivas: 91 mujeres		

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 2021 el equipo del Centro Concepción Arenal ha atendido a 604 mujeres y se han realizado 12.737 atenciones, destacando de ese total las atenciones que se realizan en el área jurídica con 4.846 atenciones, en el área social 3.821 atenciones, en el área laboral 3.413 atenciones y en el área psicológica 433 atenciones, a las que hay que añadir las atenciones que se realizan en el área de salud, talleres grupales, así como las coordinaciones y otras actuaciones interáreas.



Este aumento progresivo, en los últimos años, del número de mujeres atendidas está relacionado con el aumento de la demanda por parte de las propias mujeres y con las situaciones de aumento de la vulnerabilidad socioeconómica detectada, así como por el deseo del abandono de la situación de prostitución y la búsqueda de alternativas a la misma.

- **La situación de Trata de Seres Humanos con fines de explotación sexual**

La trata de seres humanos es una vulneración de derechos fundamentales y como tal se aborda, especialmente, desde el área jurídica. En 2021 se han intensificado las formaciones jurídicas, con la puesta en común de indicadores y coordinaciones con UCO y UCRIF. También se realiza un acompañamiento integral a las mismas. Desde el área jurídica se ha determinado actuar ante los órganos judiciales con autorización expresa y por escrito previo de las mujeres, en su representación, evitando en la medida de lo posible la exposición de las mismas en aquellos trámites en los que no sea indispensable ni necesaria su presencia. Esto hace que, desde el área jurídica, se esté especialmente en coordinación con Juzgados y Colegio de Abogados a fin de garantizar el derecho de defensa de las mujeres afectadas.

- **Demandas realizadas por las mujeres nuevas**

La principal demanda realizada por las mujeres al solicitar atención en el Centro es el empleo, seguida de la de formación, demandas por tanto 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. En tercer lugar, aparece el asesoramiento jurídico, poniendo de manifiesto la necesidad de las mujeres de un continuo acompañamiento en cuanto a la información de sus derechos, mayoritariamente los relacionados con los procesos de extranjería, que suponen el 43.23% del total de las atenciones jurídicas durante el 2021.

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**

Constituyen estas áreas un servicio de apoyo para la inserción socio laboral efectiva de mujeres que están siendo atendidas por la Red Municipal de Atención a Víctimas de Trata con fines de explotación sexual y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución, siendo su objetivo impulsar el empoderamiento y la mejora de la empleabilidad a través de itinerarios individualizados de inserción, fomentado su autonomía económica a través del empleo y promover la sensibilización entre los empleadores en materia de violencia de género.

El número total de atenciones en el área de empleo durante 2021 han sido de 3.413. Se han realizado 135 Itinerarios Sociolaborales Activos, lográndose 91 nuevas inserciones laborales.

En cuanto a las **acciones realizadas de Prospección e Intermediación Laboral**, se ha creado un documento de presentación para la toma de contacto con las Empresas, entidades y/o intermediarios en el mercado laboral, que ha permitido el acercamiento a las mismas y facilitar a las mujeres el acceso al mercado laboral a través de 340 ofertas. Se ha contactado con 120 empresas y se han conseguido 91 inserciones laborales. Por lo tanto, el 67.40 % de las mujeres con las que se ha intervenido a lo largo de este año han iniciado un proceso de búsqueda activa de empleo para poder conseguirlo y un 15% han encontrado un empleo.

- **Formación para el Empleo**

Como novedad, en 2021, se han creado diferentes píldoras formativas y/o videotutoriales, que han facilitado a las mujeres el conocimiento en herramientas para el acceso al empleo, realizar gestiones en el Servicio Público de Empleo, solicitar un Informe de vida laboral… que han implementado el total de orientaciones individuales realizadas en el año, habiéndose realizado un total de 315 acciones de Orientación Individual.

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.

Se han realizado dos Itinerarios formativos en el 2021, uno de Auxiliar de Limpieza de superficies y mobiliario en edificios y locales y otro Certificado de Profesionalidad de nivel 1, de actividades Auxiliares de Comercio con una carga horaria de 480 horas cada uno de ellos. En ellos han participado 31 mujeres; todas ellas han concluido con éxito el Itinerario formativo.

- **Acciones de coordinación, sensibilización y visibilización**

Las acciones de coordinación con otras entidades han ascendido a un total de 1.426. 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.
En cuanto a la labor de visibilización, así como sensibilización del dispositivo municipal, se ha participado en 5 jornadas formativas, en 7 eventos relativos a trata de mujeres con fines de explotación sexual, y en 46 mesas de trabajo conjunto con otras redes, lo que configura al recurso como referente en la ciudad de Madrid en materia de atención integral a víctimas de trata con fines de explotación sexual ante otras entidades, administraciones públicas y Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

Centro de emergencia para víctimas de trata con fines de explotación sexual y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución.

En esta memoria se recogen las actuaciones realizadas desde la apertura del Centro, el 1 de diciembre de 2021 siendo difícil realizar un análisis de los datos por su reciente apertura.

<table>
<tr><th colspan="4">Centro de emergencia para víctimas de trata</th></tr>
<tr><td>Población a la que se dirige</td><td colspan="3">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</td></tr>
<tr><td>Objetivo</td><td colspan="3">Alojamiento protegido temporal, seguro e inmediato y atención integral especializada en situaciones de emergencia.</td></tr>
<tr><td>nº de mujeres que acceden al alojamiento protegido en 2021 (total)</td><td>3</td><td rowspan="2">definición de personas usuarias</td><td rowspan="2">Mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución</td></tr>
<tr><td>nº de mujeres que rechazan acceder al alojamiento protegido en 2021 (total)</td><td>3</td></tr>
<tr><td>Tasa de cobertura</td><td>100%</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Plazas disponibles en Centros de emergencia</td><td>15</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Presupuesto en 2021</td><td>70.581,50</td><td>% ejecutado</td><td>100</td></tr>
<tr><td>Recurso web</td><td>Centro de emergencia para víctimas de trata - Ayuntamiento de Madrid</td><td>perfiles redes sociales</td><td>@MadridIgualdad</td></tr>
<tr><td>principales indicadores de procesos</td><td colspan="3">Nº de mujeres y menores nuevos: 3/0</td></tr>
<tr><td>principales indicadores de resultados</td><td colspan="3">Fin de estancia de las mujeres por cumplimiento de objetivos
Nº de mujeres y menores: 0/0</td></tr>
</table>

- **Atención de Línea Telefónica Emergencia 24 horas**

Se han atendido un total de 9 llamadas en el teléfono 900. Algunas de estas llamadas han supuesto un inicio de coordinación con las diferentes entidades para valorar cada uno de los casos.

Se realizaron 6 valoraciones como emergencia, de las cuales, 3 mujeres rechazaron la opción de ser acogidas en el Centro de Emergencia.

- **Centro de Emergencia**

En el mes de diciembre han sido acogidas en el Centro un total de 3 mujeres, sin hijas e hijos a cargo, encontrándose en la primera Fase de Emergencia. 2 de ellas habían sido detectadas como víctimas de trata, y la última en situación de explotación sexual. Se han realizado diferentes **coordinaciones y atenciones desde la emergencia:** un total de 20 Coordinaciones y 85 atenciones, destacando las realizadas en el área educativa.

ALOJAMIENTO PROTEGIDO

En el año 2021 se han tenido que seguir afrontando distintos efectos que la situación de pandemia provoca. A pesar de que, en distintos momentos, se ha podido apreciar un retorno a una cierta normalidad, las consecuencias de la pandemia y las medidas para evitar rebrotes han incidido en algunos tipos de atenciones y en la planificación de la intervención. Así, los procedimientos y protocolos, tanto en la Fase I como en la Fase II del proyecto, se han ido ajustando a las necesidades de cada una de las olas sufridas y del estado de los recursos y servicios disponibles. Ante la posible necesidad de activación de protocolo de aislamiento total por contagio, en 2021 hubo que disponer de una habitación libre, lo que ha supuesto no estar al 100% de ocupación, viéndose reducida la capacidad de cada una de las fases de alojamiento en 2 plazas (8 plazas disponibles para fase I y 6 plazas disponibles para fase II). El total de personas acogidas en ambas fases a lo largo de 2021, han sido de 27 personas (19 mujeres y 8 menores).

Fase I - Piso Protegido – (casa pandora)

<table>
<tr><th colspan="4">Alojamiento Protegido CASA PANDORA</th></tr>
<tr><td>Población a la que se dirige</td><td colspan="3">Mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución</td></tr>
<tr><td>Objetivo</td><td colspan="3">alojamiento protegido encargado de garantizar la protección, manutención, alojamiento, accesibilidad y seguridad de las mujeres, realizándose un programa de intervención social que asegure su recuperación integral.</td></tr>
<tr><td>nº de personas alojadas en 2021 (total)</td><td>17</td><td rowspan="2">definición de personas usuarias</td><td rowspan="2">mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución</td></tr>
<tr><td>nº de atenciones realizas en 2021 (total)</td><td>5.315</td></tr>
<tr><td>Tasa de cobertura</td><td>100%</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Plazas disponibles en 2021</td><td>10</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Presupuesto en 2021</td><td>333.960,00 €</td><td>% ejecutado</td><td>99,99</td></tr>
<tr><td>Recurso web</td><td></td><td>perfiles redes sociales</td><td>@MadridIgualdad</td></tr>
<tr><td>principales indicadores de procesos</td><td colspan="3">Nº de mujeres y menores nuevos 6/3</td></tr>
<tr><td>principales indicadores de resultados</td><td colspan="3">Fin de estancia de mujeres por cumplimiento de objetivos 4</td></tr>
</table>

Dispone de 10 Plazas de alojamiento para mujeres solas o acompañadas por hijos/as a cargo, víctimas de trata y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución. Funciona en horario ininterrumpido las 24 horas del día, los 365 días del año, bajo una perspectiva integradora.

A lo largo del año 2021, el total de personas alojadas ha sido de 17 personas (12 mujeres y 5 menores). Se ha prestado atención a un total de 23 mujeres. Las atenciones realizadas, han sido un total de 5.315 atenciones, suponiendo un ligero ascenso con respecto a 2020 (3.847 atenciones) y se han realizado 741 coordinaciones en el año 2021.

El perfil sociodemográfico de las mujeres atendidas se desarrolla en el anexo.

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.		
Nº de personas alojadas en 2021 (total)	10	**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 en 2021 (total)	1.167		
Tasa de cobertura	100%		
Plazas en 2021	8		
Presupuesto en 2021	222.640,00	**% ejecutado**	99,99
Recurso web		**Pperfiles redes sociales**	@MadridIgualdad
Principales indicadores de procesos	Nº de mujeres y menores nuevos: 4/2		
Principales indicadores de resultados	Fin de estancia de las mujeres por cumplimiento de objetivos: 5		

A lo largo del año 2021, el total de personas alojadas ha sido de 10 personas (7 mujeres y 3 menores), 2 de las mujeres alojadas son madres, estando los menores también en el recurso. Se han realizado a lo largo de 2021 un total de 1.167 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.

El perfil sociodemográfico de las mujeres atendidas se desarrolla en el anexo.

CENTRO DE CRISIS 24 HORAS CONTRA LA VIOLENCIA SEXUAL

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 violencia sexual mediante la atención inmediata y la intervención integral a corto y medio plazo que contribuya a encauzar la superación de las secuelas y facilite el acompañamiento a la mujer.		
Nº de personas informadas en 2021 (total) a través de la línea 900	1.137	**Definición de personas usuarias**	Mujeres víctimas de violencia sexual
Nº de mujeres atendidas en 2021 (total)	635		
Tasa de cobertura	100%		
Presupuesto en 2021	1.121.439,00	**% ejecutado**	100
Recurso web	Centro de crisis contra la violencia sexual Pilar Estébanez - Ayuntamiento de Madrid	**Perfiles redes sociales**	@MadridIgualdad
Pprincipales indicadores de procesos	Nº de Procedimientos implementados para la mejora de la atención y el trabajo en red:3		
Principales indicadores de resultados	Nº de mujeres que denuncian tras su paso por el Centro: 68		

El acceso a este recurso puede realizarse directamente mediante llamada a la línea gratuita 900 o 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 1.137 personas sobre los derechos y recursos que asisten a la víctima de violencia sexual y sobre la naturaleza, funciones y prestaciones del Centro de Crisis, de las cuales 635 son víctimas de violencia sexual y las restantes 502 personas que han sido atendidas son familiares, profesionales u otras personas de apoyo de las víctimas, recursos y entidades que solicitan información así como población general, distribuidas tal y como muestra la siguiente tabla.

INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN		
	N.º	%
A víctimas	**635**	55,85
A familiares/entorno	154	13,54
A profesionales	44	3,87
A recursos y entidades	284	24,98
A población en general	20	1,76
TOTAL	**1.137**	**100,00**

Intervenciones en crisis, de las 635 mujeres atendidas a través de la Línea 900, 244 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 391 mujeres, se detectaron situaciones de emergencia y/o crisis que conllevaron, además de informar y orientar, una intervención en crisis, descritas en el apartado siguiente de acuerdo con el siguiente desglose:

Atención integral prestada en el centro, se han atendido a 587 mujeres, de las cuales, 124 se mantenía la intervención comenzada a finales del año anterior y 463 han sido mujeres nuevas atendidas a lo largo del año: 391 mujeres en el Servicio de atención integral inmediata y 72 mujeres que habían sufrido violencia sexual en el pasado y no presentaban ninguna situación que requiriesen ser atendidas con carácter inmediato. En 120 expedientes, la intervención se ha extendido a familiares y personas del entorno cercano, que también han recibido atención en aras de optimizar el proceso de recuperación de las mujeres, multiplicar el apoyo, facilitar la superación de secuelas y evitar la victimización secundaria.

En 2021, se han emitido 46 informes a petición de Juzgados, habiendo acudido a su ratificación judicial por las profesionales del Centro de Crisis en 3 ocasiones. Así mismo, se han realizado 179 **acompañamientos presenciales** a otras dependencias con 158 mujeres.

La tipología de la violencia sexual sufrida por la que demandan atención en mayor porcentaje las mujeres atendidas en el Centro de Crisis es el abuso sexual, que representa un 67,17% de los casos. En el 26,57% de los casos, la violencia sexual sufrida ha sido una agresión sexual, es decir, se ha hecho uso de la fuerza física o la intimidación para atentar contra la libertad sexual de la víctima. Los casos de acoso sexual tan sólo representan el 4,54% de los casos. El 47,95% de las mujeres atendidas en el periodo, han requerido la atención en el Centro de Crisis por una agresión reciente.

Relación con el agresor, sólo en un 22,11% de los casos, el agresor es una persona desconocida. Mayoritariamente los agresores son personas conocidas, el 77,11% son personas cercanas o del ámbito familiar de la víctima.

Las Intervenciones y coordinaciones profesionales 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 7.698 intervenciones, que se desglosan en las siguientes áreas de intervención:

TIPOS DE INTERVENCIÓN POR ÁREAS PROFESIONALES					
	1ª ATENCIÓN	ATENCIÓN INDIVIDUAL	ACOMPAÑAMIENTO	ATT. FAMILIARES	TOTAL ÁREAS
SOCIAL	484	1.704	20	108	2.316
JURÍDICA	435	1.684	148	147	2.414
PSICOLÓGICA	467	2.323	11	167	2.968
TOTAL	1.386	5.711	179	422	7.698

Se han realizado 1.730 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.

El perfil sociodemográfico de las mujeres atendidas se desarrolla en el anexo.

Lograr la autonomía socioeconómica y sociolaboral de las víctimas.

TALLERES DE APOYO A LA INSERCIÓN SOCIOLABORAL CAUCES.

Talleres desarrollados por la Asociación Marillac mediante Convenio de Subvención Nominativa, dirigidos a la inserción sociolaboral de mujeres víctimas de violencia de género con un perfil de baja empleabilidad, preferiblemente mujeres mayores de 50 años, a través de cursos de formación, talleres de apoyo a la búsqueda de empleo y actuaciones de prospección e intermediación laboral.

A lo largo de 2021 se ha atendido a 96 mujeres, de las cuales 61 han realizado acciones formativas y 30 han obtenido un puesto de trabajo.

En el marco de este proyecto se han desarrollado:

- Cursos de Ayudante de Cocina, Limpieza de Centros e Instituciones Sociosanitarias, Monitora de Patio y Comedor, Atención al Cliente, Formación Básica Pre-laboral y Talleres de Empoderamiento.
- 211 acciones de prospección laboral.
- Firma de 3 convenios de colaboración con empresas.

Para favorecer la participación en los talleres, el proyecto incluye como servicio alternativo al propio itinerario sociolaboral, una atención puntual a los/as menores que por circunstancias excepcionales, no estén atendidos en otros recursos durante el tiempo que la madre participa en las actividades formativas presenciales.

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, (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 2021.

CONVENIOS DE COLABORACIÓN TRAMITADOS POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE POLÍTICAS DE IGUALDAD Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO.

A través de estos convenios de colaboración, se ha facilitado a las mujeres de ambas redes municipales de violencia de género, acceder a formación específica y, en algunos casos, a inserción en el mercado laboral:

- En el ámbito del Foro de Empresas de la ciudad de Madrid, se firmaron los siguientes Convenios, que tienen como objetivo la inserción en el mercado laboral de mujeres desempleadas procedentes de las Redes Especializadas Municipales de la Dirección General de Políticas de Igualdad y Contra la Violencia de Género:

    - Convenio con CESPA "Escuela de Oficios": Durante el ejercicio 2021 se pusieron en marcha dos escuelas de oficio "Limpieza viaria, limpieza de interiores y gestión de residuos en Mercamadrid" y "Limpieza Viaria de Madrid". En la formación teórica y práctica ofertada por ambas Escuelas de Oficio, han participado un total de 20 mujeres procedentes de ambas redes especializadas, habiéndose incorporado un total de 11 mujeres al mercado laboral, lo que supone un 55% del total.

    - Convenio con Fundación Mutua Madrileña: A finales de 2021 fue suscrito este Convenio, que se pondrá en marcha en el ejercicio 2022.

- 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 2021 se han derivado a un total de 462 mujeres, de las cuales 60 proceden de la Red de atención a otras violencias (víctimas de trata y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución) y 402 proceden de la Red de atención integral a mujeres víctimas de violencia de género de pareja o expareja. Los resultados obtenidos durante el ejercicio 2021 han sido los siguientes:

    - Un total de 47 mujeres han mejorado su empleabilidad, a través de su participación en acciones formativas (cursos/certificados de profesionalidad, seminarios de competencias de acceso al empleo, competencias digitales)

    - Un total de 219 mujeres participantes en el Convenio, atendidas en la AE, han tenido al menos un contrato, lo que representa el 47,8%.

    - Se han formalizado un total de 496 contratos, con las siguientes características:

        - Respecto a la modalidad de contrato, el 90 % de los contratos formalizados son temporales

        - Respecto a la duración de los contratos temporales: el 26% corresponde a contratos de duración indeterminada, el 15 % a contratos de duración inferior a 6 días, el 11% a contratos entre 91-180 días y el 10% a contratos entre 61-90 días.

        - Respecto a la edad de las mujeres contratadas, 75 de los contratos se corresponde con mujeres situadas en el tramo de edad de 30-39 años, seguido de mujeres con edad superior a los 44 años con un total de 62 contratos.

OTRAS ACTUACIONES

Otro de los proyectos relevantes en el ámbito del Foro de Empresas de Madrid fue el denominado “Inserción sociolaboral para mujeres que han sufrido violencia de género”, que se materializó mediante un contrato que celebró la Dirección General de Políticas de Igualdad y contra la Violencia de Género y que tuvo por objeto el asesoramiento, orientación y formación en materia de inserción sociolaboral, a mujeres víctimas de violencia de género donde, de manera teórica y práctica, se abordaba su desarrollo competencial y se afrontaba la búsqueda de empleo. Dicho contrato que se adjudicó a la Fundación “Quiero Trabajo” fue una oportunidad laboral para las mujeres, derivándose un total de 14 mujeres para la participación en el mismo. A través del acompañamiento realizado desde la Fundación, se incorporó 1 mujer al mercado laboral.

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 2021 se han constituido 2 Comités de Crisis, al haberse producido 2 feminicidios en la ciudad de Madrid. Se han emitido comunicados de condena en la web municipal y en las redes sociales del Ayuntamiento de Madrid sobre los 42 feminicidios ocurridos en el resto de las ciudades españolas durante 2021.

Reparación Simbólica: En el ámbito de la reparación simbólica se pretende potenciar una línea de memoria vinculada a las víctimas de violencia machista.

*La tasa de cobertura de los recursos de la Red Municipal de Violencia de Género asciende al 100% puesto que todas las mujeres de la Ciudad de Madrid víctimas de violencia de género en todas sus manifestaciones, que acuden a nuestros recursos son atendidas en los mismos, no habiéndose detectado hasta la fecha un déficit de plazas en los recursos residenciales ni incremento de demanda en los recursos ambulatorios que permita indicarnos que nuestra cobertura es insuficiente.

Voluntariado

Programa Municipal de Voluntariado

Nombre recurso/programa/actuación	Programa Municipal de Voluntariado Voluntari@s por Madrid. Departamento de Voluntariado		
Población a la que se dirige:	Población general		
Objetivo	Creación y desarrollo del cuerpo de personas voluntarias y realización de proyectos de voluntariado		
Número de personas usuarias en 2021 (total)	16.643	**Definición de personas usuarias**	Creación y desarrollo del cuerpo de personas voluntarias y realización de proyectos de voluntariado
Número de personas usuarias en 2021 (personas únicas)	No procede		
Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género)			
Plazas ofertadas en 2021	No procede		
Presupuesto en 2021	740.687,95 euros	***97,21% (720.034,85 euros)***	
Recurso web	https://voluntariospormadrid.madrid.es/ https://www.facebook.com/voluntariospormadrid https://twitter.com/voluntmadrid https://instagram.com/voluntariospormadrid	**Perfiles redes sociales**	
Principales indicadores de procesos (1 ó 2)	1.-Difusión y sensibilización del voluntariado. Promover actuaciones de difusión y sensibilización en materia de participación activa de los madrileños, a través del		

	voluntariado y la implicación con el entorno. Dar a conocer "Voluntari@s por Madrid" y todos los proyectos de voluntariado de la ciudad, con el objetivo de impulsar el voluntariado y la solidaridad. Seguir desarrollando la Comunidad Virtual de Voluntariado y otras plataformas impulsoras del programa. INDICADORES Publicación de noticias de voluntariado en redes sociales. Encuentros, actos, actividades y jornadas de sensibilización y difusión. Elaboración de un boletín de voluntariado.
Principales indicadores de resultados (1 ó 2)	1-Desarrollar el Programa Municipal de Voluntariado, "Voluntari@s por Madrid", impulsando nuevas acciones que motiven a los ciudadanos a participar activamente. Generar actividades y espacios de relación y encuentro y prestar una especial atención a las personas voluntarias, promoviendo su fidelización, satisfacción y permanencia: INDICADORES Personas inscritas en "Voluntari@s por Madrid": MUJERES Personas inscritas en "Voluntari@s por Madrid": HOMBRES: Número de entrevistas con personas voluntarias Espacios de formación y relación de voluntarios Voluntarios/as participantes en proyectos y acciones de voluntariado. 2-Desarrollar proyectos puntuales y permanentes de voluntariado en la ciudad, impulsando la participación de los voluntarios y voluntarias. INDICADORES Proyectos permanentes. Actividades puntuales. Proyectos subvencionados. Número de reuniones realizadas con voluntariado de proyectos. 3.-Incrementar la colaboración y participación de entidades sociales, instituciones y otros organismos en proyectos de voluntariado y acciones solidarias de la ciudad de Madrid, fomentando especialmente la innovación, el desarrollo de proyectos y la coordinación de los diferentes agentes en pro de la eficacia y la eficiencia de resultados: INDICADORES Número de entidades sociales colaboradoras en proyectos de voluntariado. Número de organismos u otro tipo de colaboradores en proyectos. Número de reuniones realizadas con organismos u otro tipo de colaboradores en proyectos permanentes, puntuales, de distrito, etc.

El **Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social**, a través del **Departamento de Voluntariado del Ayuntamiento de Madrid**, gestiona la prestación de un servicio de interés general cuyos/as destinatarios/as son los vecinos y vecinas de la ciudad que se interesen 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 a los/las madrileños/as, pone a disposición de la ciudadanía y las entidades sociales de Madrid recursos cada vez más cercanos e innovadores 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, educativo, etc.
- ✓ 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.

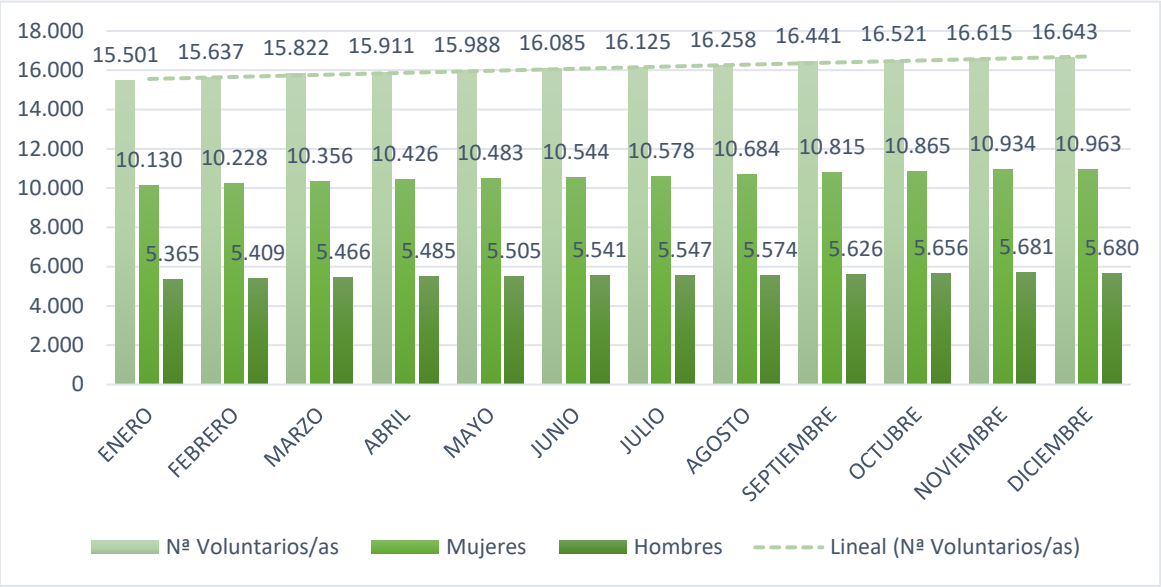
ATENCIÓN AL VOLUNTARIADO

- ♦ 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.

Características sociodemográficas de los/as voluntarios/as.

- ⇨ **Nº VOLUNTARIOS/AS A 31 DE DICIEMBRE DE 2021: 16.643**
- ⇨ Nº de voluntarios/as a 31 de diciembre de 2020: 15.436
- ⇨ Crecimiento de enero a diciembre de 2021: 1.207 nuevos/as voluntarios/as

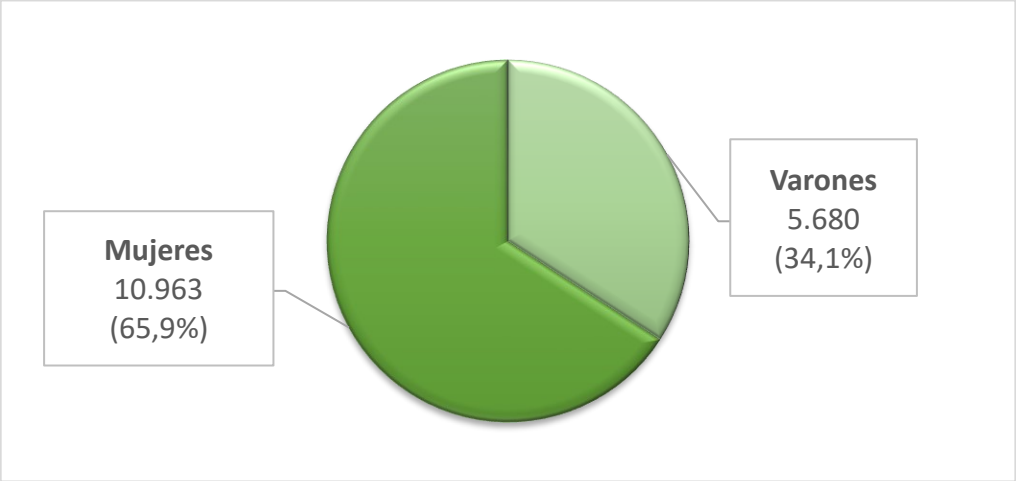
Gráfico1: Crecimiento intermensual en 2021



Fuente: Aplicación web de Voluntari@s por Madrid-Gestión interna

La **media del crecimiento** de personas voluntarias inscritas ha sido de **101 por mes**, lo que supone un **incremento del crecimiento mensual respecto a 2020** en el que las medidas adoptadas por el Ayuntamiento de Madrid en relación con el Covid-19, reflejaron un descenso en la atención presencial necesaria para realizar entrevistas de alta de nuevos/as voluntarios/.

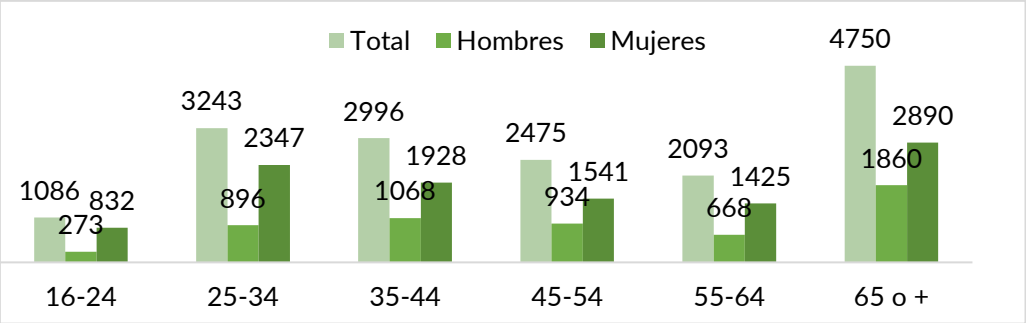
Distribución por sexo a 31 de diciembre 2021



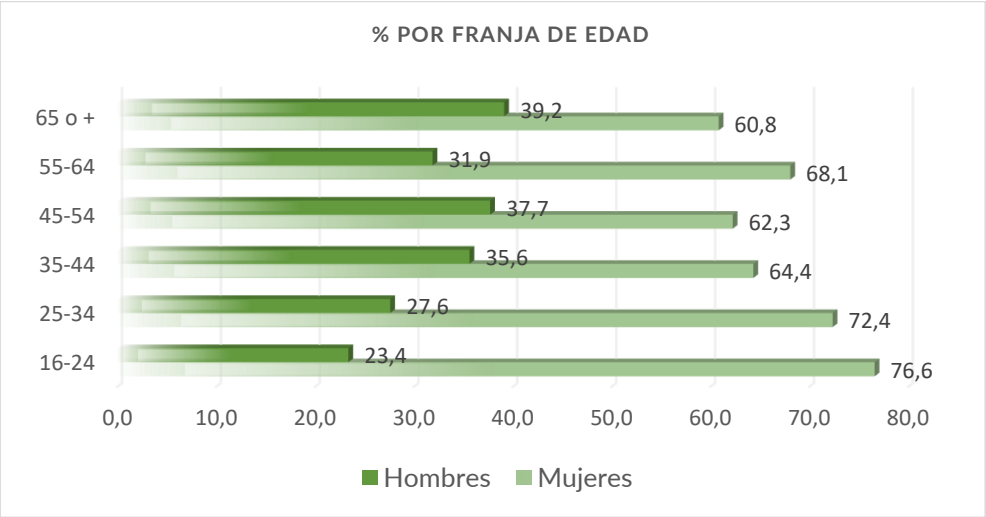
Fuente: Aplicación web de Voluntari@s por Madrid-Gestión interna

En lo que respecta al **índice de distribución** por sexo, se ha mantenido estable en el 35% de varones y 65% de mujeres a lo largo de todo el año, así como respecto a los años anteriores, en los que esta proporción era la misma; por lo que la **brecha de género** es del 30% en cuanto a los varones. Respecto al **índice de feminización**, éste es de 193 mujeres voluntarias por cada 100 hombres voluntarios.

Distribución por sexo y edad a 31 de diciembre de 2021



Fuente: Aplicación web de Voluntari@s por Madrid-Gestión interna



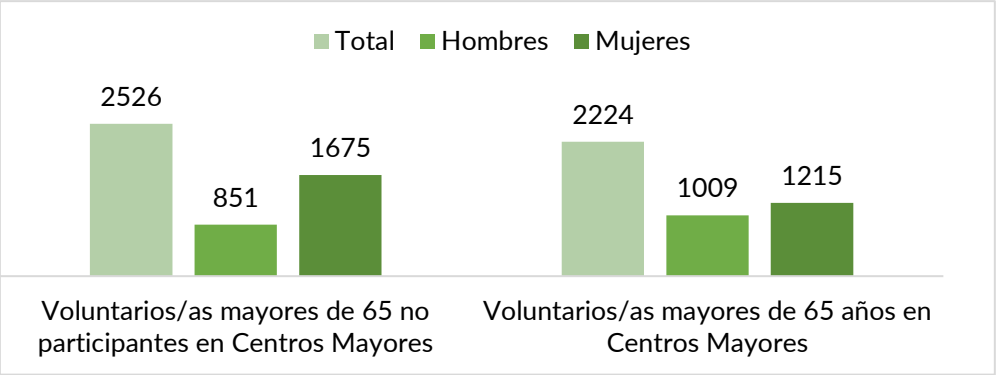
Fuente: Aplicación web de Voluntari@s por Madrid-Gestión interna

Como se observa en los gráficos, los porcentajes de mujeres por franjas de edad disminuyen en relación directa con el aumento de la misma. Así, si en las franjas hasta 24 años y entre los 25 y 34, representan el 76,6% y 72,4 %, respectivamente, cifra que disminuye significativamente en las franjas entre 35 y 44 (64,4%) y entre 45 y 54 (62,3%), volviendo a aumentar entre los 55 y los 64 (68,1%) para experimentar una caída en la de personas mayores de 65 años (60,8%).

Este evidente aumento de la presencia de hombres de esa edad se explica por la importante presencia de voluntarios/as de **centros municipales de mayores**, en los cuales los varones que realizan tareas de voluntariado como monitores o miembros de las juntas directivas. En esta ocasión, se da el hecho de que, a pesar de que hay más mujeres en los centros de mayores, a las tareas de liderazgo llegan, en mayor grado, los hombres.

Así, en el siguiente gráfico vemos que, mientras los varones suponen el 45% del voluntariado de los Centros Municipales de Mayores, los hombres voluntarios mayores de 65 años no vinculados a éstos son el 34%:

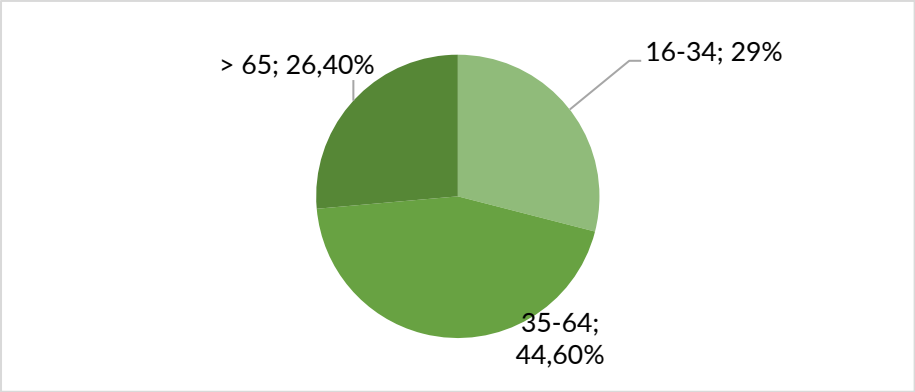
Voluntarios/as mayores de 65 años a diciembre de 2021



Fuente: Aplicación web de Voluntari@s por Madrid-Gestión interna

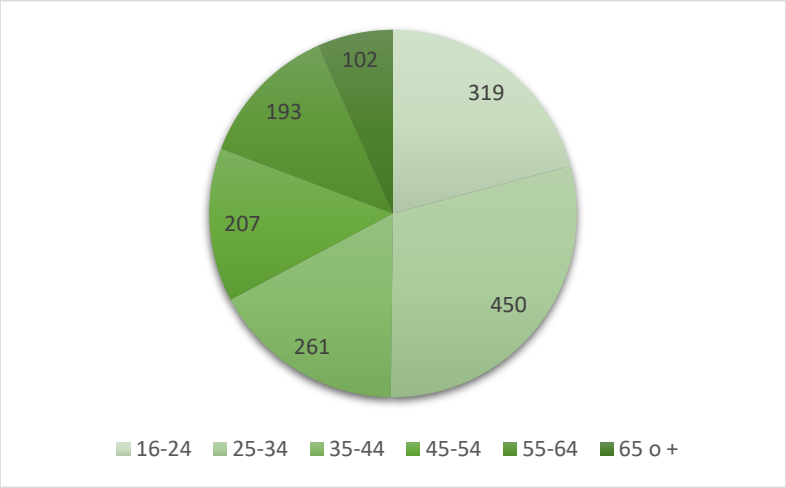
Respecto al índice de concentración que se da entre las mujeres voluntarias, son las de mediana edad quienes tienen una mayor representación:

Índice de concentración de mujeres voluntarias a 31 de diciembre de 2021



Fuente: Aplicación web de Voluntari@s por Madrid-Gestión interna

Distribución por edad de nuevas altas 2021

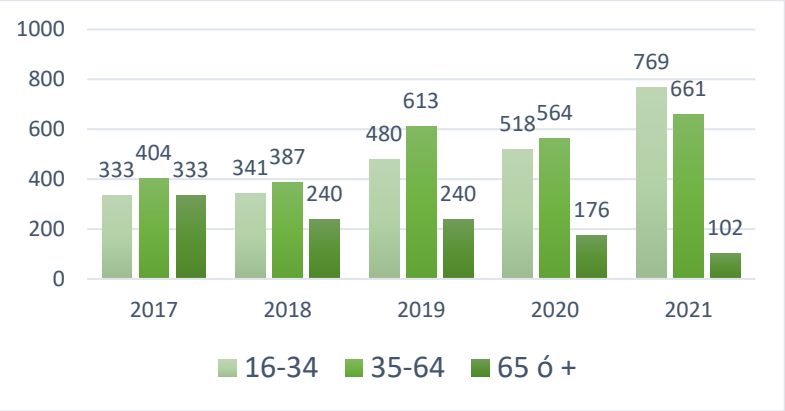


Fuente: Aplicación web de Voluntari@s por Madrid-Gestión interna

En lo que respecta a la edad de las nuevas personas voluntarias inscritas durante el año, se observa un **rejuvenecimiento** del perfil de estas, suponiendo el **50,2 %** la incorporación de personas entre los 16 y los 34 años, constatando la sensibilización de la población más joven respecto al voluntariado y al concepto de ciudadanía activa que ofrece el programa. mientras que la franja de edad a partir de 55 años, tradicionalmente ligada a la acción voluntaria, suponen menos del 20% de las nuevas incorporaciones al cuerpo municipal de voluntariado durante este año.

Este año se consolida la tendencia de rejuvenecimiento de los últimos tiempos en la incorporación de personas voluntarias, que puede comprobarse en este gráfico, que muestra las incorporaciones que se han ido registrando en estos últimos cinco años:

Evolución de las incorporaciones de nuevos/as voluntarios/as 2017-2021

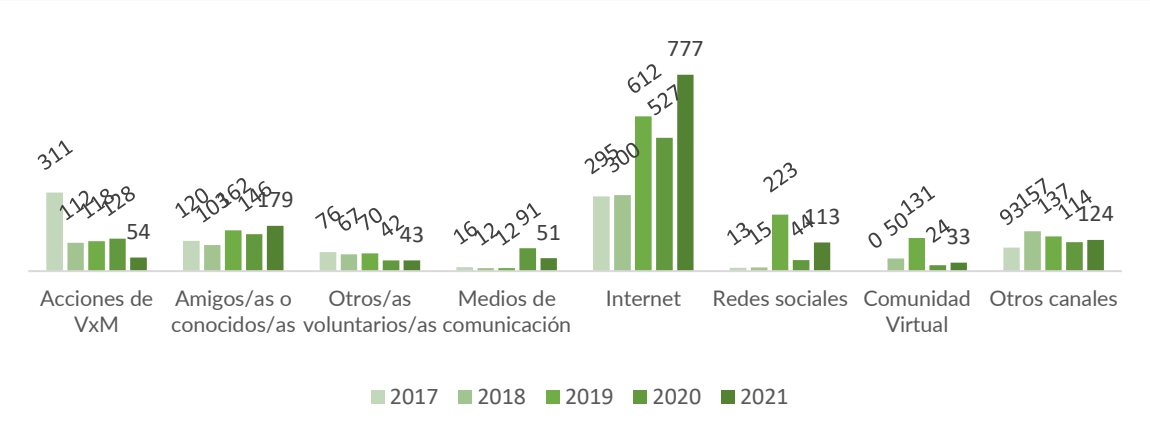


Fuente: Aplicación web de Voluntari@s por Madrid-Gestión interna

Como vemos, desde 2019 existe cada vez una mayor presencia de personas jóvenes y de mediana edad frente a las mayores. Esto se debe, en el caso de 2019, a que se realizó una campaña de difusión del programa que llegó a mucha gente joven. En 2020 la pandemia ha despertado la conciencia solidaria de multitud de personas que se han ofrecido a ayudar, en menor proporción las personas mayores, que han tenido menor disponibilidad para inscribirse como voluntarias por ser colectivo de riesgo. En 2021 no solo se confirma la tendencia sino que además, el grupo de 16 a 34 años pasa a ser la franja de edad principal de nuevas incorporaciones de personas voluntarias.

Así, a la pregunta "¿Cómo conoció **Voluntari@s por Madrid**?" (que forma parte de la entrevista inicial de acogida en el programa), encontramos una clara diferencia entre las respuestas de 2019 (año de la campaña de difusión) las que proporcionaron las personas voluntarias que contestaron la pregunta en los años anteriores y posterior, como podemos observar en el siguiente gráfico:

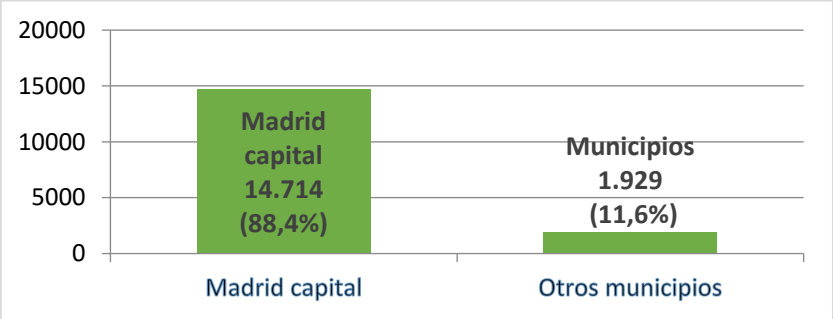
¿Cómo conoció Voluntari@s por Madrid?



Fuente: Aplicación web de Voluntari@s por Madrid-Gestión interna

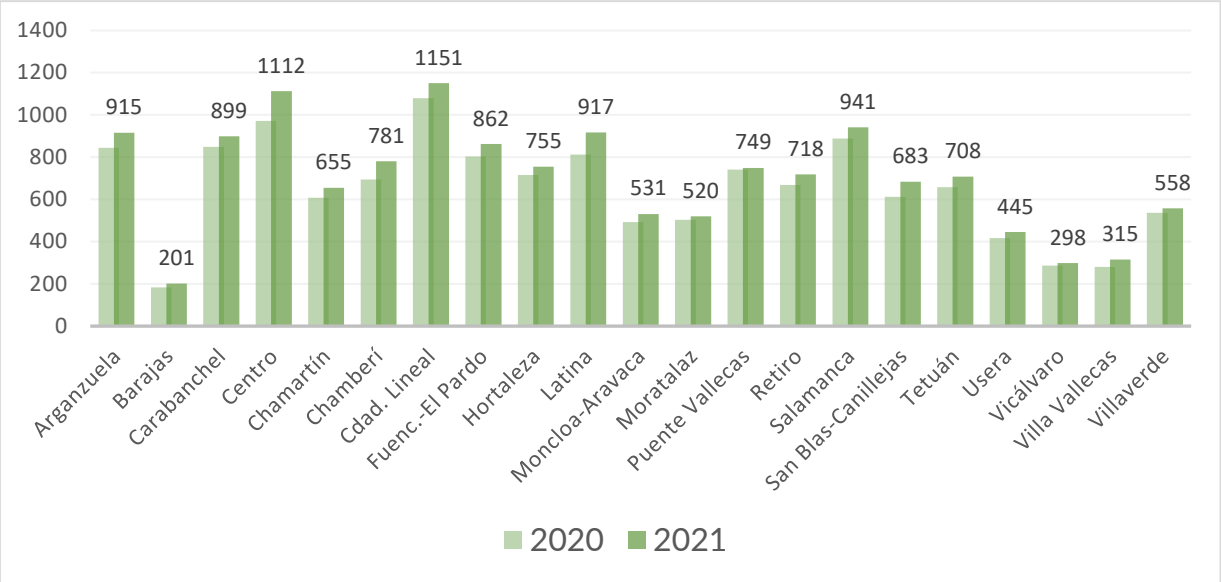
En el gráfico 9 se observa, en primer lugar el importante aumento que **internet** (referido a las búsquedas en navegadores), nuestra **comunidad virtual** y las **redes sociales** han experimentado a partir de 2019 como los principales canales de difusión del programa **Voluntari@s por Madrid,** suponiendo estas fuentes en el 2021 el 60,2% de las vías de información y acceso de nuevas personas voluntarias al programa municipal de voluntariado.

Distribución por residencia a 31 de diciembre de 2021



Fuente: Aplicación web de Voluntari@s por Madrid-Gestión interna

Distribución por Distritos a 31 de diciembre de 2021



En el gráfico 11 se observa el crecimiento global en todos los distritos en el número de personas voluntarias.
Los distritos que destacan por haber experimentado un mayor aumento en su número de voluntarios/as respecto al año anterior son:
Centro, con 141 nuevos/as voluntarios/as y Latina, con **104**, seguidos por Chamberí (**87**), Ciudad Lineal (**72**), Arganzuela y San Blas–Canillejas (**70**) respectivamente.

Líneas de trabajo

Atención y organización del 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 e intereses. Este itinerario se basa en la adaptación a sus motivaciones, actitudes, expectativas personales y disponibilidad.

En resumen, 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.
- Primera entrevista para analizar intereses, motivaciones y actitudes.
- Firma de un acuerdo de colaboración.
- Entrega del carné de voluntario/a.
- Entrega del chaleco de voluntario/a.
- Propuesta de actividades acorde a sus intereses.
- Formación adaptada a la tarea.
- Seguimiento de las actividades desarrolladas por el/la voluntario/a, grado de satisfacción y adecuación.

Hay que tener en cuenta, en relación a las medidas de seguridad y distanciamiento relativas al COVID-19, y aunque éstas han ido variando a lo largo de 2020 y 2021, en algunos momentos no se ha podido realizar una atención presencial al público continuada, y cuando ha sido posible se priorizo la atención con cita previa, lo que influye en la

atención espontánea y abierta tanto de personas voluntarias como de ciudadanía interesada en el programa municipal en la oficina de atención al voluntariado.

No obstante, los datos de **atención de 2021** son los siguientes:

Atención al voluntariado	2021
Número de entrevistas realizadas:	**1.607**
Número de entrevistas de seguimiento:	**233**
Número de atenciones:	**77.175**
Reuniones con personas voluntarias:	**158**
Formaciones con personas voluntarias:	**84**

Proyectos:

El Departamento de Voluntariado planifica y desarrolla dos tipos de proyectos:

1. **Proyectos permanentes:**

Planificados y desarrollados directamente o en colaboración con entidades sociales u otras Áreas y organismos. Exigen un mayor compromiso del voluntariado y se desarrollan durante todos los días del año.

Desde el año 2020, debido a la crisis sanitaria por el COVID-19, algunos de estos proyectos han conseguido continuar su andadura, pero otros han tenido que suspenderse temporalmente o disminuir su actividad por implicar tareas dirigidas a grupos de personas en espacios cerrados u otras cuestiones que desaconsejaban su realización en relación a las normas de distanciamiento social.

Igualmente, nuevos proyectos de índole permanente han surgido como respuesta a las necesidades y demandas que la pandemia ha revelado.

A continuación, detallamos cada uno de los proyectos realizados en el año 2021:

Proyectos Permanentes en 2021.

PROYECTOS PERMANENTES	Nº de Subproyectos	Nº de Voluntarios/as
PROGRAMA ALPAN	-	25
VOLUNTARIADO CON ANIMALES	2	103
TCONTAMOS LA CIUDAD	-	50
LAS MAYORES TAMBIÉN CUENTAN	-	34
APOYO A PERSONAS QUE SUFREN DETERIORO COGNITIVO	-	81
TODOS A DESAYUNAR	3	68
LEEMOS PARA TI	4	22
APOYO EN CAMPAÑA DE FRÍO	2	71
ESCUELAS SPECIAL OLYMPIC	2	17

TU HISTORIA DE VERDAD IMPORTA	2	24
APOYO A LA RED DE HUERTOS ESCOLARES SOSTENIBLES DE MADRID	12	37
GESTIÓN DE DEMANDAS DE NECESIDADES BÁSICAS	-	281
MADRID TE ACOMPAÑA	-	421

TOTAL Nº PROYECTOS PERMANENTES	**27**
TOTAL Nº DE VOLUNTARIOS/AS	**1.218**

2. **Proyectos puntuales**:

Promueven los servicios ciudadanos y su duración es de 1 a 10 días. Es un servicio cada vez más demandado por todo tipo de entidades, hospitales, otras áreas del Ayuntamiento, etc., posibilitando a los voluntarios y voluntarias participar puntualmente en actividades de la ciudad (deportivas, culturales, medioambientales...).

Además, este tipo de proyectos posibilitan la incorporación masiva de nuevos/as voluntarios/as, promueven espacios de relación y participación y motivan y fidelizan a las personas participantes.

Proyectos Puntuales en 2021.

MES	PROYECTOS PUNTUALES	Nº de Voluntarios/as	Nº de Acciones voluntarias
ENERO	Apoyo en dispositivo de emergencia para PSH	58	130
FEBRERO	Apoyo en Reparto de Alimentos en Puente de Vallecas	18	1
MARZO	Apoyo en biblioteca de la Asociación NUPA	2	1
	Apoyo en Reparto de Alimentos en Puente de Vallecas	20	1
ABRIL	Apoyo y acompañamiento a Real Jardín Botánico - (FADEMM)	5	1
	Apoyo en Reparto de Alimentos en Puente de Vallecas	20	1
	Special Olympics, Campeonato de bolos	15	1
	Special Olympics, Campeonato de bolos II	14	1
	Special Olympics, Pruebas adaptadas Moratalaz	15	1
	Special Olympics, Pruebas adaptadas II Moratalaz	15	1
MAYO	Apoyo en Reparto de Alimentos en Puente de Vallecas	22	1
	Special Olympics, Pruebas motrices I Moratalaz	14	1
	Special Olympics, Campeonato de bolos III	14	1
	Puntos Violeta Fiestas de “San Isidro”	13	5
JUNIO	Special Olympics, Campeonato de bolos III	10	1

	Special Olympics, Pruebas en piscina I	13	1
JULIO	Apoyo a Campus Basket Gigantes/Kellogg´s	65	15
SEPTIEMBRE	Madrid vuelve a correr por Madrid - MAPOMA	82	1
	Semana Europea de la Movilidad 2021	77	1
	Expodepor – Feria de Running	101	4
	EDP Rock N´Roll Series – Madrid Maratón 2021	176	3
	Formas Parte – Expodepor	8	4
OCTUBRE	Apoyo en Carrera Solidaria #HazVisible22q	20	1
	Apoyo a la atención de personas con diversidad funcional en el Desfile de las Fuerzas Armadas 2021	11	1
	Madrid con otra Mirada - 2021	41	3
	Apoyo en Special Olympics, campeonato de Bolos V	9	1
	Special Olympics, Hockey I	13	1
	Festival LuzMadrid 2021	56	17
NOVIEMBRE	Apoyo en Salón de la Adopción Animal 2021	12	3
	Apoyo en X Carrera Popular "Madrid también solidario"	32	1
	Apoyo en Carrera Medio Maratón de Madrid 2021	61	3
	Special Olympics, Hockey II	16	1
	Apoyo a personas vulnerables en el Congreso "40º aniversario de la AVT"	13	1
	Apoyo en #Replanta Madrid	20	4
DICIEMBRE	Apoyo en #Replanta Madrid	30	6
	Apoyo en Reparto de leña a Familias de la Cañada Real	18	3
	Apoyo en Reparto de Estufas a Familias de la Cañada Real	3	1
	Pruebas Vestuario Cabalgata Centro	82	2
	Día Internacional del Voluntariado 2021	33	1

TOTAL Nº PROYECTOS PUNTUALES	**39**
TOTAL Nº ACCIONES VOLUNTARIAS	**227**
TOTAL Nº DE VOLUNTARIOS/AS	**1.247**

Proyectos en colaboración con distritos

Provienen de diferentes áreas municipales y atienden las demandas específicas para actividades de voluntariado a realizar en el territorio de cada uno de los 21 distritos del municipio de Madrid.

Proyectos Puntuales en colaboración con los distritos en 2021.

MES	PROYECTOS PUNTUALES EN COLABORACIÓN CON DISTRITOS 2021	Nº Voluntarios/as	Nº acciones voluntarias
JUNIO	Arganzuela Camina	1	18
	Media Maratón de Carabanchel	1	50
SEPTIEMBRE	II Duatlón de Carabanchel	1	20
NOVIEMBRE	Ocio comunitario Salamanca	2	9
	Jornada Infantil Chamberí	1	5
	Apoyo en el cuidado a menores en la sesión de familias acogedoras del CAI 11	1	2
DICIEMBRE	Apoyo Torneo Navidad - Baloncesto 3x3 Carabanchel	2	6
TOTAL Nº PROYECTOS PUNTUALES EN DISTRITOS: 7 TOTAL Nº ACCIONES VOLUNTARIAS: 9 TOTAL Nº VOLUNTARIOS/AS PARTICIPANTES: 110			

Proyectos Permanentes en Distritos en 2021.

Apoyo a los Servicios Sociales de Atención Primaria del Distrito de Hortaleza	16
Apoyo a los Servicios Sociales de Atención Primaria del Distrito de San Blas-Canillejas	16
Apoyo a las actividades del Proyecto Senes en el distrito de Salamanca	8
Apoyo en Refuerzo de Centros de día de menores en Ciudad Lineal	2
Nº TOTAL DE PROYECTOS PERMANENTES EN DISTRITOS: 4 Nº TOTAL VOLUNTARIOS/AS PARTICIPANTES: 42	

La mayor parte de los proyectos permanentes con distritos se han visto suspendidos por causa de la pandemia, a excepción de los grupos de apoyo a los Servicios Sociales de San Blas-Canillejas y Hortaleza, así como el Apoyo a las actividades del Proyecto Senes en el distrito de Salamanca.

Personas voluntarias en Centros Municipales de Mayores en 2021.

	90	2.224
Nº TOTAL DE PROYECTOS EN CENTROS DE MAYORES: 90 Nº TOTAL VOLUNTARIOS/AS PARTICIPANTES: 2.224		

En todas las actuaciones que se desarrollan, el departamento presta el servicio organizado y las personas están siempre acompañadas por un/a profesional del Equipo de Atención al Voluntariado.

Protocolo

- Reuniones con las entidades, Áreas u organismos implicados para la definición de objetivos, planificación y diseño de actuaciones.
- Selección de voluntariado.
- Reuniones grupales con voluntariado y los organismos colaboradores.
- Formación de las personas voluntarias en las tareas a desarrollar. No supone coste económico ya que se realiza con personal del Departamento y de los Organismos colaboradores.
- Inicio de actuaciones.
- Seguimiento grupal e individual del proyecto.
- Evaluación de resultados.

Reuniones

Reuniones en 2021.

Tipo de proyecto	Tipo de reunión	Nº reuniones	Nº voluntarios/as
Permanentes	Reuniones de planificación y seguimiento con las entidades colaboradoras	1	8
	Reuniones formativas y de seguimiento con voluntarios/as	93	1074
Puntuales	Reuniones de planificación y seguimiento con las entidades colaboradoras	40	
	Reuniones formativas con voluntarios/as	2	74
Otras	Reuniones de acogida de nuevos/as voluntarios/as	6	43
	Reunión formativa en "habilidades interpersonales con personas mayores"	1	41

TOTAL Nº REUNIONES	**143**
TOTAL Nº ACCIONES VOLUNTARIAS	**1.240**

Contratos

Contratos en 2021

CONTRATO	PROVEEDOR
Contrato de servicios para la promoción del voluntariado "Voluntari@s por Madrid" (Expte. 300/2020/00479)	Fundación ASISPA Vigente desde 1 diciembre 2020 hasta el 30 noviembre 2022

Subvenciones

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 promuevan el voluntariado a través de los proyectos que realizan las entidades sociales y que complementen las competencias y actividades municipales según las prioridades incluidas en el Plan Estratégico de Subvenciones para el periodo 2019-2021, aprobado por el Decreto del Delegado del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto de 1 de octubre de 2018 y modificado por Decreto de 12 de marzo de 2020 del Delegado del Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social.

El objetivo general de las convocatorias públicas de subvenciones para este periodo 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:

a. Proyectos de voluntariado que impliquen la intervención directa del voluntariado.

b. 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.

c. 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.

Convocatorias de Subvenciones Anticipadas Gestionadas: Anualidad 2021- 2022

Anualidad 2021

Con fecha 16 de julio de 2020 se publicó el Decreto de concesión definitiva de la convocatoria de pago anticipado de subvenciones para 2021. La cuantía para este ejercicio presupuestario ha sido de 250.000 €, habiéndose ejecutado el 99,738 % del presupuesto a través de la concesión de las subvenciones a 38 entidades de un total de 89 que presentaron proyectos de voluntariado.

Ejecución presupuestaria del ejercicio 2021

Previsto	Realizado	% Ejecutado
Ejercicio 2021: 250.000 euros	249.364,90 euros	99,738%

Relación de los proyectos subvencionados en 2021

FUNDACIÓN RAIS-RED DE APOYO A LA INTEGRACIÓN SOCIOLABORAL	ESCUELA DE CIUDADANIA	10.000 €
FUNDACION BALIA POR LA INFANCIA	JÓVENES POR LA TRANSFORMACIÓN SOCIAL	8.000 €
FUNDACION ALICIA Y GUILLERMO	COMPARTE TU LUZ	8.000 €
PLENA INCLUSION MADRID ORGANIZACION DE ENTIDADES EN FAVOR DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL DE MADRID	VOLUNTARIADO INCLUSIVO	8.000 €
FUNDACION TOMILLO	TEJIDO SOLIDARIO	8.000 €
FEDERACION PERSONAS SORDAS CDAD MADRID	VOLUNTARIADO EN LENGUA DE SIGNOS	8.000 €
ASOC AYUDA AFASIA	CON VOLUNTARIOS COMUNICAMOS	8.000 €
SOLIDARIOS PARA EL DESARROLLO	VOLUNTARIADO PARA UN ACOMPAÑAMIENTO PRESENCIAL Y NO PRESENCIAL	8.000 €
FUNDACION GRANDES AMIGOS EN ACCIÓN	MÁS CERCA QUE NUNCA: FOMENTO Y PROMOCIÓN DEL VOLUNTARIADO ANTE LA SOLEDAD EN PERSONAS MAYORES	8.000 €

ANTARES ASOCIACION DE RECURSOS PARA LA ATENCION Y SERVICIOS A LOS DISCAPACITADOS PSIQUICOS Y A SUS FAMILIAS	SER ESENCIAL: EL VOLUNTARIADO DE ANTARES EN 2021	8.000 €
CENTRO DE ANIMACION SOCIAL VALDEPERALES	PASA DE NIVEL: HAZTE VOLUNTARIO	6.000 €
ASOC AMIGOS MIRA ESPAÑA	FORMANDO SOLIDARIDAD	6.000 €
FEDERACION DE CENTROS JUVENILES VALDOCO	FORM-ACCIÓN	6.000 €
MEDICOS DEL MUNDO	TRANSFORMACIÓN DE LA ACCIÓN VOLUNTARIA EN TIEMPOS DE COVID	6.000 €
ASOC RETINA MADRID	VOLUNTARIADO PARA/POR LAS PERSONAS CON DISTROFIAS HEREDITARIAS DE RETINA Y SUS FAMILIAS	5.346,90 €
ACCIÓN FAMILIAR	SEGUIMOS CONTIGO	6.000 €
FUNDACION SENARA	IMPLÍCATE	6.000 €
ASOC AVENTURA 2000	CAMBIANDO EL CHIP: PROMOCIÓN DEL VOLUNTARIADO	6.000 €
ASOCIACION SOCIAL Y CULTURAL CULTURAS UNIDAS	LIDERANDO	6.000 €
SERVICIO CIVIL INTERNACIONAL	VOLUNTARIOS PROMOVIENDO EL VOLUNTARIADO	6.000 €
ASOCIACION CAMINAR	DESARROLLO ASOCIATIVO: PROYECTO DE VOLUNTARIADO	6.000 €
LA RUECA ASOC SOCIAL Y CULTURAL	VOLUNTARIADO JUVENIL EN INTERVENCIÓN SOCIAL Y TECNOLOGÍA	6.000 €
ASOCIACION PARKINSON MADRID	NUEVAS REALIDADES, NUEVOS RETOS	6.000 €
COORDINADORA INFANTIL Y JUVENIL DE TIEMPO LIBRE DE VALLECAS	¿TIENES ALGO QUE HACER LOS PRÓXIMOS MIL AÑOS?: UN VIAJE SOLIDARIO	6.000 €
ASOCIACION LA TORRE DE HORTALEZA	SUMANDO IDEAS - CRECIENDO JUNTOS: DEPORTE INCLUSIVO	6.000 €

FUNDACION MASNATUR	PROMOCIÓN DEL VOLUNTARIADO EN MASNATUR	6.000 €
FUNDACION ALTIUS ESPAÑA	EL VOLUNTARIADO COMO RESPUESTA A LA EMERGENCIA SOCIAL COVID-19	6.000 €
ASOCIACION LA FRONTERA	UN ESPACIO PARA EL VOLUNTARIADO	6.000 €
FUNDACION ITAKA-ESCOLAPIOS ITAKA ESKOLAPIOAK FUNDAZIOA	NUEVOS CONTEXTOS DE VOLUNTARIADO, FORMACIÓN PARA LA ACCIÓN EN TIEMPOS DE LA COVID-19	6.000 €
FUNDACION ALENTIA	VOLUNTARI@S ALENTIA	6.000 €
FUNDACION MANANTIAL	TÚ TAMBIÉN CUENTAS. VOLUNTARIADO DESARROLLADO POR Y PARA PERSONAS CON TRASTORNO MENTAL	6.000 €
FUNDACION TAMBIEN	TÚ TAMBIÉN PUEDES	6.000 €
FUNDACIÓN NANTIK LUM	DIGITALIZACIÓN Y FORMACIÓN AL VOLUNTARIADO EN TIEMPOS DE COVID	6.000 €
FUNDACION DESARROLLO Y ASISTENCIA	LA TERCERA NO ES LA VENCIDA	6.000 €
ORGANIZACION NO GUBERNAMENTAL DE DESARROLLO FIET GRATIA	PROYECTO DE VOLUNTARIADO DE ASISTENCIA INTEGRAL A VÍCTIMAS DE TRATA DE SERES HUMANOS CON FINES DE EXPLOTACIÓN SEXUAL	6.000 €
ASOCIACION MASI	TRANSFORMANDO LA REALIDAD: PROYECTO DE VOLUNTARIADO	6.000 €
ASOCIACION MOVIMIENTO POR LA PAZ EL DESARME Y LA LIBERTAD	VOLUNTARIADO Y CASTELLANO 3.0 EN TIEMPOS DE COVID19	6.000 €
ASOCIACION JAIRE	PROYECTO DE VOLUNTARIADO DE LA ASOCIACIÓN JAIRE: CREANDO ASOCIACIÓN Y CONSTRUYENDO BARRIO	6.000 €

Anualidad 2022

En el año 2021, también se revisaron y prepararon todos documentos técnicos e informáticos de la convocatoria pública de subvenciones 2022 a entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro que desarrollen proyectos de voluntariado en la ciudad de Madrid. La convocatoria **de tramitación anticipada** se publica con fecha 3 de noviembre de 2021.

Justificación de los proyectos de voluntariado subvencionados en la convocatoria pública de subvenciones 2020 a entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro.

En el primer trimestre del año 2021, 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 2020, previa a la justificación técnica y económica. El Departamento de Voluntariado, en un ejercicio de buenas prácticas, realizó una jornada formativa 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.

La jornada formativa se celebró el día 23 de febrero de 2021 a través de plataforma TEAMS, acudieron 33 entidades subvencionadas en 2020 y un total de 54 técnicos/as responsables de los proyectos.

Jornadas y reuniones 2020

Nº DE ENTIDADES SUBVENCIONADAS QUE HAN ASISTIDO A LA JORNADA INFORMATIVA SOBRE LA JUSTIFICACIÓN DE LA SUBVENCIÓN Y PRESENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO AÑO 2020:	33 entidades 54 personas asistentes
Nº DE REUNIONES CON ENTIDADES PARA LA JUSTIFICACIÓN 2020:	42

Relaciones institucionales

Voluntari@s por Madrid es un programa transversal con presencia en múltiples ámbitos de la vida de la ciudad y que, en consecuencia, se relaciona con una amplia variedad de personas y entidades públicas y privadas para implementar su labor, como es el caso de:

- Órganos, organismos y empresas municipales: Agencia para el Empleo, Madrid Destino, Samur Social, Samur Protección Civil, Área de Medio Ambiente (Departamento de Educación Ambiental), Madrid Salud (Subdirección General de Salud Pública, Centro de Protección Animal, Centro de Prevención Deterioro Cognitivo), Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social (Departamento Samur Social y Atención a Personas sin Hogar, Departamento Ayuda a Domicilio, Departamento Prevención Riesgo Social en Infancia y Adolescencia, Departamento Familia, Departamento Inclusión Social, Departamento de Educación de Adultos), Medialab Prado.

- Distritos: Colaboración con las Juntas Municipales de los distritos de Ciudad Lineal, Centro, Chamberí, Hortaleza, Latina, Moratalaz, Puente Vallecas, Villa de Vallecas, Retiro, Salamanca, San Blas-Canillejas, Vicálvaro, Villaverde y Usera. En

los 21 distritos, se realiza seguimiento y coordinación del voluntariado de los 90 Centros Municipales de Mayores.

- Entidades sociales: EMERCAM, NUPA, Asociación 22Q11, ADISLI, AFANIAS, Fundación Ángel Rivière, APAIPA, AD Maratón, INTERED, AVT (Asociación de víctimas del terrorismo), Fundación Special Olympics, FEVOCAM, Fundación Kellogg´s, Club Rotary Madrid, FADEMM.

- Empresas:

    - Mapoma.
    - Hoteles: Los Galgos, Meliá Castilla, Fénix, Wellington Meliá Madrid Princesa, Casino de Madrid, Intercontinental, Serunion, Husa Princesa, Eurobuilding, NH Parque de las Avenidas, Catergest Silken Puerta de América, NH Príncipe de Vergara, Meliá Barajas, NH Ribera del Manzanares, Palace, Villamagna, Husa Chamartín.

- Participación en el Grupo Motor de Ciudades Amigables con las personas mayores (en el que participan diferentes Áreas de Gobierno y Direcciones Generales).

- Colaboración organismos europeos: proyecto Euro Cities – VALUES y candidatura Madrid Capital del Voluntariado 2022 a través del European Volunteering Center.

- Colaboración con órganos estatales: Ministerio de Defensa.

- Centros educativos:

    - Colegios de Educación Infantil y Primaria: Pío XII, Eduardo Rojo, Méndez Nuñez, , Ciudad de los Ángeles, Ciudad de Badajoz, , Antonio Machado, Jose Mª de Pereda, , Nuestra Señora del Pilar, , Gredos, San Diego, La Jara, Manuel Bartolomé Cosío, Miguel Delibes, Nuestra Señora de la Paloma, Pradolongo, San Cristóbal, Corpus Christi, Joan Miró, Cuba, Isabel La Católica, Luis Cernuda, Patriarca Obispo Eijo y Garay, Pedro Duque, Alcalde de Móstoles, Álvaro Bazán, Fernando El Católico, Gandhi, La Caracola, Ártica, Azorín, Gredos, San Diego, Antonio Machado, Fernando El Católico, La Dehesa Del Príncipe, Manuel Bartolomé Cossío, Margaret Thatcher, Príncipe De Asturias.

    - Colegios concertados: Luis Feito, Ártica.
    - Institutos de Enseñanza Secundaria: Conde de Orgaz, Madrid Sur, Pradolongo.
    - Colegio Público de Educación Especial Joan Miró.
    - Escuelas de Educación Infantil: Los Ángeles, La Corte Del Faraón, El Sol, Amanecer
    - Centro Ocupacional Juan de Austria

“MADRID TE ACOMPAÑA”

“Madrid Te Acompaña” es un proyecto municipal presentado y puesto en marcha por el Ayuntamiento de Madrid el pasado 3 de diciembre, a través del cual, cualquier persona mayor de 65 años, empadronada en Madrid, podrá solicitar el acompañamiento **de una persona voluntaria** del cuerpo de personas voluntarias del Ayuntamiento, es decir de “Voluntarios por Madrid” a una serie de actividades definidas … a dar un paseo, ir al cine, al teatro, a una biblioteca, a realizar gestiones, al médico… **a través de una muy sencilla e innovadora aplicación móvil**.

Desde **julio de 2020** el **Departamento de Voluntariado** ha trabajado conjuntamente con los desarrolladores, Microsoft, PlainConcepts e IAM diseñando las aplicaciones con más de 200 reuniones.

Todas las personas participantes en este proyecto han sido seleccionadas previamente en función de su perfil y formadas específicamente para ello.

Para desarrollar este proyecto, durante el primer semestre de 2021 se ha realizado una **FASE 0** de pruebas de las aplicaciones, en la que ha participado el Departamento de Voluntariado, el equipo externo de atención a personas voluntarias, los servicios informáticos municipales (IAM) y Microsoft, en el que se han detectado las incidencias encontradas en las 2 aplicaciones móviles que servirán de soporte al proyecto.

En esta FASE 0, han participado 42 usuari@s, conformados principalmente por personal del Departamento de Voluntariado y el equipo externo de Voluntari@s por Madrid y se han realizado 904 servicios de pruebas entre usuarios mayores y usuari@s voluntari@s.

En el mes de **Mayo de 2021** se comenzó paralelamente a las pruebas de las aplicaciones, la formación de las personas voluntarias que forman parte del proyecto.

Para ellos se han realizado **21 reuniones formativas** a través de Teams, a las que han asistido **642 voluntarias/os del Programa**, además de recibir posteriormente una formación específica en *“Habilidades Interpersonales en la relación con las personas mayores*”, impartida por Emiliano Martín, Coordinador del Área de Familias igualdad y Bienestar social.

Una vez formadas las personas voluntarias, se les convocó a todas ellas en grupos reducidos, a reuniones de acogida del proyecto, para firmar a su vez el acuerdo de incorporación al mismo.

El **25 de junio de 2021** comenzó la **FASE 1** de Pruebas que incorporó a 45 personas voluntarias del programa como usuarios en pruebas de las aplicaciones, realizando desde ese momento 123 servicios ficticios en el que se han registrado una serie de propuestas de mejora en cuanto al manejo de las herramientas.
Desde el inicio de la primera Fase y hasta la presentación del proyecto, se han realizado 1.814 peticiones de acompañamiento en pruebas, cada una de las cuales puede llevar consigo aproximadamente 4 o 5 variantes de comportamiento que se han “testeado”, lo que nos deja un total cercano a las **9.000 pruebas diferentes realizadas desde sus comienzos**. Para la subsanación de cada error encontrado en estas pruebas de las APP´s,

se han mantenido reuniones periódicas con los desarrolladores (Plainconcepts) y los servicios informáticos municipales (IAM); **un total de 152 reuniones (sin contar las previamente realizadas para su diseño ni las posteriores de coordinación y seguimiento de todos los colaboradores).**

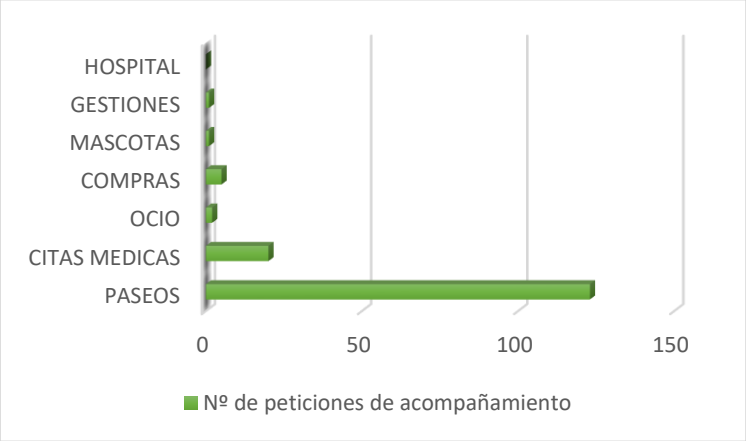
DATOS DEL PROYECTO

Nº DE REUNIONES FORMATIVAS DE VOLUNTARIADO	51
Nº DE REUNIONES DE ACOGIDA Y FIRMA DE ACUERDO	120
Nº de VOLUNTARIADO FORMADO	642
Nº DE VOLUNTARIADO INCORPORADO AL PROYECTO	421
Nº DE PERSONAS MAYORES REGISTRADAS	1.349
Nº DE PETICIONES REALIZADAS A TRAVES DE LA APP MAYOR	152
Nº DE ACOMPAÑAMIENTOS TERMINADOS	116

Relación de Mayores registrados y personas voluntarias en el proyecto a 31 de diciembre de 2021

Fuente: Aplicación web de Voluntari@s por Madrid-Gestión interna

Nº de peticiones y tipos de acompañamientos solicitados 2021



Fuente: Aplicación web de Voluntari@s por Madrid-Gestión interna

Comunicación

La estrategia de difusión del programa cuenta tres ejes principales de actuación comunicativa:

- La Comunidad de Voluntariado:

Es una plataforma virtual, a través de la cual la ciudadanía podrá estar informada de todos los proyectos solidarios, así como consultar una agenda de eventos que cuenten con la colaboración de voluntariado. Además, cualquier persona interesada en hacer voluntariado podrá inscribirse on-line. Este proyecto se ha diseñado en colaboración con técnicos del IAM (Informática del Ayuntamiento de Madrid) y se va adaptando a las necesidades del momento. En cuanto a las acciones que se pueden realizar:

1. Acceder al área personal
2. Consultar el calendario de eventos
3. Ver los proyectos propios de Voluntarios por Madrid
4. Ver los proyectos subvencionados
5. Ver los proyectos publicitados por otras entidades sociales para solicitar voluntarios/as
6. Enviar una solicitud para ser voluntario/a
7. Realizar peticiones de entidades sociales
8. Registrar acciones solidarias y acceder a las ya publicadas

- Las cuentas corporativas en las principales redes sociales: Twitter, Facebook e Instagram. Se realiza una publicación diaria en cada una de ellas.

Número de seguidores/as en las distintas redes sociales

Plataforma	Número de seguidores 2020	Número de seguidores 2021
Twitter	4.924	5.257
Facebook	6.528	6.910
Instagram	4.564	5.487
Youtube (suscripciones)	97	159

- Elaboración y envío de un Boletín Mensual a todas las personas voluntarias y empleadas del Ayuntamiento de Madrid.
- Redacción de artículos del programa.
- Participación en entrevista de difusión del programa.

Jornadas

El 5 de diciembre es el Día Internacional del Voluntariado y Voluntari@s por Madrid lleva desde el inicio del programa reuniendo ese día a voluntarios/as de la ciudad para hacer balance y divulgar las acciones realizadas, todo ello dentro de un clima de celebración. En 2021, el acto se realizó en los Jardines de Cecilio Rodríguez de Retiro acompañados por la vicealcaldesa Begoña Villacís y el delegado del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social, José Aniorte, el Coordinador General del Área Emiliano Martín González así como otras personalidades municipales, entidades y empresas colaboradoras con el ayuntamiento. La Madrina de Honor, de 2020 pasó el testigo al nombrado Padrino de Honor para 2021, Yotuel.