

# PREPARACIÓN DE OPOSICIONES

---

LOS SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID: EVOLUCIÓN. ESTRUCTURA Y FUNCIONES DE LA ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA Y ATENCIÓN SOCIAL ESPECIALIZADA

**TEMA 29**

---

**TRABAJO SOCIAL AYUNTAMIENTO DE MADRID**



**integra**  
oposiciones





## Índice de contenido

<b>1</b>	<b><i>Introducción</i></b> .....	<b>1</b>
<b>2</b>	<b><i>Marco normativo</i></b> .....	<b>1</b>
<b>3</b>	<b><i>Evolución de los servicios sociales del ayuntamiento de Madrid</i></b> .....	<b>3</b>
<b>4</b>	<b><i>Estructura y funciones de la atención social primaria</i></b> .....	<b>4</b>
4.1	La estructura de la atención social primaria – ASP .....	4
4.2	Las funciones de la atención social primaria – ASP.....	6
<b>5</b>	<b><i>Estructura y funciones de la atención social especializada</i></b> .....	<b>6</b>
5.1	La estructura de la atención social especializada – ASE .....	7
5.1.1	Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad No Deseada .....	7
5.1.2	Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad .....	9
5.1.3	Dirección General de Familia e Infancia.....	11
5.1.4	Dirección General de Educación, Juventud y Voluntariado .....	16
5.1.5	Dirección General de Igualdad y Contra la Violencia de Género .....	17
5.1.6	Dirección General de Inclusión Social .....	20
5.2	Las funciones de la atención social especializada – ASE .....	21
<b>6</b>	<b><i>Conclusión</i></b> .....	<b>21</b>
<b>7</b>	<b><i>Bibliografía</i></b> .....	<b>22</b>



## 1 Introducción

Los Servicios Sociales se configuran como uno de los **sistemas de protección más importantes** de nuestro sistema de bienestar. Como sistema integrado de prestaciones, conforman, junto con otros sistemas públicos como el sanitario, el educativo o el de empleo, una red orientada a la promoción de la autonomía de las personas, la creación de oportunidades de desarrollo y la mejora de las condiciones de vida.

La **Asistencia Social** es una competencia autonómica (**artículo 148.1.20** de la Constitución Española) y la atención social y ejecución de esta es llevada a cabo por los Ayuntamientos, como entidad pública más próxima al ciudadano/a (Ley 7/1985, 2 de abril).

Desde la creación del Sistema Público de Servicios Sociales (en adelante, SPSS), han sido numerosos los cambios y modificaciones que han ido surgiendo con el fin de adaptarse a las nuevas realidades y necesidades sociales del momento. Las Comunidades Autónomas, desde la Constitución de 1978, han ido configurando diferentes leyes de Servicios Sociales y actualizando las mismas en Leyes llamadas de "Generación".

En el caso de la Comunidad de Madrid, tenemos la reciente ley de 3ª generación **12/2022, 21 de diciembre**, que deroga la anterior 11/2003, 27 de marzo.

Paralelamente, el Ayuntamiento de Madrid ha ido configurando su propio sistema avanzando así en la construcción de un SPSS que dé respuesta a su ciudadanía y, a día de hoy, continúa llevando a cabo cambios adaptados a nuestra realidad social actual.

## 2 Marco normativo

El SPSS se configura en torno a una distribución competencial constitucionalmente establecida en el **Título VIII**, según el **artículo 138** el Estado debe garantizar el principio de solidaridad consagrado del artículo 2.

Del mismo modo, el artículo **148.1.20** refiere a las CCAA podrán asumir competencias en materia de **asistencia social**.

Del mismo modo, debemos nombrar la **Ley 7/1985, 2 abril** modificada por la **Ley 27/2013, 27 de diciembre** de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local. Destacamos dos artículos y secciones fundamentales para el caso que nos ocupa:

- **Artículo 25:** El cual establece las competencias de los municipios y refiere que el Municipio puede promover actividades y aspiraciones de la comunidad vecinal. El municipio tendrá competencias propias entre las cuales destaca la **evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social (Art. 25.2.e)**.
- **Artículo 26.1.C:** Determina que los municipios de más de **20.000 habitantes** deberán prestar, en todo caso, la competencia de evaluación e información de situaciones de necesidad social y atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social, entre otras.

No obstante, previo a ir aprobando leyes que regulan y desarrollan el SPSS de cada autonomía, con el fin de garantizar el principio de igualdad que proclama la CE, se aprobó un **modelo unificado** para el Desarrollo de las Prestaciones Básicas de Servicios Sociales, el **Plan Concertado de 1988**.

El **Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales** de Corporaciones Locales, iniciado en 1988, es un programa que se desarrolla desde la cooperación y la concertación de las administraciones, General del Estado, Autónoma y Local, que ha supuesto el impulso definitivo de expansión y consolidación de la Red básica de atención primaria del Sistema Público de Servicios Sociales. Tiene como finalidad la garantía de los derechos que, en materia de servicios sociales, han de tener todos los ciudadanos y ciudadanas con independencia de su ubicación territorial.



El Plan Concertado, aún presente, plantea las siguientes prestaciones básicas:

- Información y Orientación
- Ayuda a Domicilio y apoyo a la Unidad de Convivencia
- Alojamiento Alternativo
- Prevención e inserción social
- Cooperación Social

Así mismo, debemos nombrar la **Ley 12/2022, 21 de diciembre que regula los Servicios Sociales en la Comunidad de Madrid**. Esta Ley consta de 113 artículos, distribuidos en un título preliminar y ocho títulos, además de 3 disposiciones adicionales, 6 disposiciones transitorias, 1 disposición derogatoria y 2 disposiciones finales.

**El objeto** de la ley es doble: por un lado, lo sitúa en las prestaciones de servicios sociales y la regulación del marco en el que se realizan, cuyos fines son la promoción de la autonomía personal, la inclusión social, el desarrollo comunitario, la convivencia familiar y la protección de la infancia, así como la calidad de la vida en todas sus etapas. Por otro, engloba la ordenación de la actividad de entidades, centros y servicios de atención social.

Para el tema que nos ocupa, nos centraremos concretamente en el **Capítulo III del Título I** de la Ley donde regula la **Organización Funcional** del SPSS madrileño.

El **artículo 13** regula la organización funcional e indica que el SPSS tiene dos niveles de atención:

- Atención Social Primaria
- Atención Social Especializada.

La relación entre los niveles de atención responderá a critérios de complementariedad y acción coordinada para el logro de los objetivos y para asegurar la continuidad de la intervención a través de itinerarios específicos para cada persona, familia, grupo y comunidad.

**Artículo 14. Atención Social Primaria.** La Atención Social Primaria constituye la vía normalizada de acceso al SPSS. Tiene carácter polivalente y ofrece una atención social individualizada, específica, cercana y en el propio entorno de la persona. El equipamiento básico de ASP es el **centro de servicios sociales**, dependiente de las entidades locales. El conjunto de centros de servicios sociales integra la **Red de Atención Social Primaria** de la Comunidad de Madrid.

El número y distribución de centros de servicios sociales se establecerán atendiendo a critérios de población, necesidad y oportunidad. Los centros de servicios sociales de atención primaria serán de titularidad pública.

**Artículo 18. Atención Social Especializada.** El nivel de ASE comprende el ámbito de actividad que, atendiendo a las necesidades singulares de personas o grupos, realiza la programación, implantación y desarrollo de acciones que requieren la dotación y participación de recursos materiales, técnicos y profesionales, capaces de ofrecer apoyo y soluciones adaptadas al perfil especial de dichas necesidades. En este nivel se desarrollarán actuaciones y se crearán los equipamientos adecuados para la atención específica de personas o grupos, de acuerdo con sus necesidades y circunstancias. El acceso se realizará a propuesta de los profesionales de los servicios sociales de atención primaria, salvo las excepciones que se determinen legal o reglamentariamente.

El conjunto de prestaciones, servicios y equipamientos residenciales y no residenciales destinados a un mismo sector de atención, organizado en función de las necesidades de los usuarios, constituirá una Red Especializada de Servicios Sociales.



### 3 Evolución de los servicios sociales del ayuntamiento de Madrid

Paralelamente, el Ayuntamiento de Madrid ha ido configurando su propio sistema avanzando así en la construcción de un SPSS que dé respuesta a su ciudadanía y, a día de hoy, continúa llevando a cabo cambios adaptados a nuestra realidad social actual.

En **1989** se aprobó el **Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid**, marco normativo que no ha sido modificado hasta la actualidad y, por tanto, continúa vigente.

En el año **1996**, el Ayuntamiento de Madrid abordó un proceso de mejora de los Servicios Sociales cuyo objetivo era incrementar la calidad en la atención a las personas, entendiendo que la mejora de la calidad de un servicio público requería el abordaje de tres aspectos: la organización del trabajo, las herramientas de gestión, y las instalaciones o infraestructuras necesarias en las que pivotar la atención social. Aquel proceso de mejora desembocó en un Modelo Organizativo cuya **implementación** se realizó a lo largo del año **1998**, y que, a la fecha, sigue, también, vigente.

Este proceso de mejora se tradujo en la implementación del círculo de atención de los Centros de Servicios Sociales (en adelante, CSS) en el documento de “**Criterios organizativos para la mejora de atención social**”. Fue con este Modelo Organizativo cuando se implantó la estructura organizativa que actualmente se encuentra en funcionamiento en los CSS.

Años más tarde, con el objetivo de adaptarse a las nuevas necesidades y realidad social madrileña, así como, ofrecer una mejor calidad en la atención de toda la ciudad se aprobó el **I Plan de Atención Social Primaria 2008-2011** cuyo objetivo principal era homogenizar la atención entre los Distritos.

Más adelante, en el año **2017** se elaboró un **Plan de Mejora de los Centros de Servicios Sociales** del Ayuntamiento de Madrid el cual afectaba únicamente a la Atención Social Primaria y no a los Servicios Sociales en su conjunto. Este plan estableció una serie de objetivos que debían ser implementados a lo largo de los años 2018 y 2019. Las modificaciones que trajo consigo este plan, dieron lugar a la aprobación de la **Instrucción 1/2018 sobre la Organización de los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid**.

En el contexto de la crisis producida por el COVID19, todas las fuerzas políticas con representación en el Ayuntamiento de Madrid acordaron en julio de 2020, la ratificación de los Acuerdos de la Villa, en los que se dispone, entre otras medidas, “promover la reforma del modelo de Servicios Sociales municipales”.

Finalmente, el **31 de mayo de 2022** en Pleno del Ayuntamiento de Madrid en la sesión 7/2022 ordinaria se aprueba por Unanimidad los **Acuerdos para un Nuevo Modelo de Servicios Sociales para la ciudad de Madrid**. La misión de estos acuerdos estaba dirigido a conseguir unos Servicios Sociales cuyo objetivo esté definido de manera inequívoca en favorecer la autonomía funcional e integración relacional. La imagen con la que quieren ser identificados los servicios sociales de Madrid es inclusiva y sitúa a las personas y a las familias en el centro de su actividad institucional. Se aprobaron un total de 21 acuerdos.

Para el diseño de este nuevo Modelo de Servicios Sociales, se aprueba el **Plan Estratégico 2023 – 2027** de Servicios Sociales “Un nuevo Sistema Público de Servicios Sociales de la Ciudad de Madrid”.

El presente Plan estratégico consta de dos Ejes de actuación que marcan las líneas estratégicas en las que se despliegan las diferentes medidas y un eje transversal que lo inspira y lo sustenta:

- **EJE 1: La organización interna del sistema público de servicios sociales de la ciudad de Madrid:**  
Cuenta con 4 líneas estratégicas:
  - Línea Estratégica 1: Dimensión preventiva y comunitaria Orientación de las actuaciones hacia el trabajo en red.
  - Línea Estratégica 2: Integración del Sistema Entendiendo los Servicios Sociales como una red integrada en la que todas las partes son necesarias y confluyen en el abordaje de los objetivos, evitando discontinuidades y duplicidades.



- Línea Estratégica 3: Adaptar los recursos a las necesidades de las personas Adaptación de las metodologías, recursos y equipos a las necesidades de las personas, teniendo en cuenta la diferente situación y posición de mujeres y hombres.
- Línea Estratégica 4: Calidad, eficiencia y planificación del sistema Impulso a la cultura de calidad, eficiencia, investigación, compromiso ético, intercambio de información entre servicios y entidades colaboradoras y la planificación basada en la evidencia científica y en los datos.
- **EJE 2. La relación con otros sistemas.** Cuenta con una línea estratégica:
  - Línea Estratégica 5: Mejora de la coordinación con políticas afines Desde el análisis competencial y colaboración interadministrativa, generar sistemas de interoperatividad y coordinación con instituciones, organismos y administraciones en las que existan áreas comunes/afines, como es el caso de Educación, Salud, Garantía de ingresos, Empleo, Justicia, etc.
- **EJE Transversal: Las personas.** Que cuenta con tres líneas estratégicas:
  - Línea Transversal 1: Poner a la persona en el Centro Atención centrada en la persona y en las familias, desde el enfoque de sus necesidades, capacidades y derechos. Pretende aumentar la participación ciudadana en el sistema y mejorar la experiencia de la misma en nuestros servicios y prestaciones.
  - Línea Transversal 2: Accesibilidad universal del sistema, teniendo en cuenta el enfoque interseccional: eliminando barreras físicas, culturales y brechas digitales. Con servicios diseñados desde el principio de la accesibilidad para todas las personas, también para personas con dificultades tecnológicas, con mecanismos de acompañamiento, cercanía y capacitación.
  - Línea Transversal 3: Igualdad entre mujeres y hombres Promoción de la igualdad entre mujeres y hombres a través de acciones específicas que incidan en las situaciones de especial desventaja de las mujeres y de la incorporación transversal del enfoque de género en todas las actuaciones

## 4 Estructura y funciones de la atención social primaria

### 4.1 La estructura de la atención social primaria – ASP

La **Atención Social Primaria** (en adelante, ASP) constituye la **vía normalizada de acceso al SPSS**. Tiene carácter polivalente y ofrece una atención social individualizada, específica, cercana y en el propio entorno de la persona. El equipamiento básico de ASP es el **centro de servicios sociales**, dependiente de las entidades locales. El conjunto de centros de servicios sociales integra la **Red de Atención Social Primaria** de la Comunidad de Madrid.

El Decreto del Alcalde de 17 de junio de 2023, por el que se establece el número, denominación y competencias de las Áreas en las que se estructura la Administración del Ayuntamiento de Madrid señala que las competencias en materia de Servicios Sociales atribuidas a la Administración Local quedarán encomendadas al Área de Gobierno de Política Social, Familia e Igualdad.

En la organización de los Servicios Sociales Municipales (SSM) coexisten dos dinámicas:

- **Carácter centralizado**: Consiste en la planificación y coordinación de las acciones del Gobierno Local en materia de Servicios Sociales y actualmente está dentro del Área de Gobierno Política Social, Familia e Igualdad
- **Carácter descentralizado**: Destinada a cumplir el objetivo de accesibilidad de los Servicios Sociales, situándose en los mismos entornos de vida y convivencia de los ciudadanos. Esta finalidad se lleva a cabo a través de los CSS.SS de los Distritos.



En relación con la **estructura de la ASP** tendremos como referencia el actual Modelo de Atención y Circuito de Atención Social a la ciudadanía. Los Centros de Servicios Sociales constituyen la unidad o equipamiento básico donde se prestan los servicios de **Atención Social Primaria**. Estos Centros 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. Siguiendo la referencia del modelo de atención y el circuito se estructura en 3 unidades, siendo la Unidad de Trabajo Social (UTS) la que se encuentra dividida en dos:

- **Unidad Administrativa:** donde se efectúa la recepción y canalización de usuarios. Si se trata de un usuario nuevo o se trata de una situación de urgencia, este usuario pasa a ser atendido por el Trabajador Social de Primera Atención. Los usuarios con expediente activo, y los derivados desde Primera Atención, pasan directamente al Trabajador Social de Zona de referencia.
- **Unidad de Trabajo Social:**
  - Primera Atención (PA), donde son atendidas las personas que acuden por primera vez al Centro de Servicios Sociales y casos con expediente, pero sin estar activo. Del mismo modo, atenderá las urgencias sociales de los casos nuevos y de los casos con intervención y que el UTS zona de referencia no se encuentre disponible. Atienden 11 citas al día, 4 días a la semana, la duración de la cita será de 20 minutos. En los días de no atención se destinará a la gestión o visitas domiciliarias. PA no realiza seguimiento, verá un mismo caso de 1 a 3 veces máximo hasta que cierre intervención o derive a zona. Gestionará aquellas prestaciones que no requieran de un seguimiento.
  - Zona, donde la atención cubre tres vertientes: casos en intervención exclusiva y específica de zona, casos con derivación parcial a otros sistemas de protección social, y casos con derivación definitiva. Todos los casos atendidos en la U.T.S. Zona requieren seguimiento. Zona atenderá 8 citas con una duración de 30 minutos cada una de ellas, 3 días en semana. El resto de los días serán de gestión y visitas domiciliarias. La zona llevará el seguimiento de los casos y abrirá la historia social de la familia.
- **Unidad de Programas:** Los programas pasan a ser gestionados por dos Trabajadores Sociales, uno del Programa de Menores y Familias y de Prevención, y otro del Programa de Atención a los Mayores y el Servicio de Ayuda a Domicilio.

Referente a los casos de **Urgencia Social**. Cabe añadir que la propia ley de Servicios Sociales define, como titulares del SPSS (Art.1.e):

*Las personas no incluidas en los apartados anteriores que se encuentren en **situación de urgencia o emergencia social**, podrán acceder a prestaciones que atiendan estas circunstancias. En todo caso, y para permitir el acceso a dichas prestaciones, estas personas tendrán garantizado el acceso a los servicios de información, valoración y orientación **en el nivel de Atención Social Primaria**. Esta misma Ley **entiende por Urgencia Social** “la situación de carácter excepcional o extraordinario, o de agravamiento de las circunstancias personales o familiares, con incidencia en las condiciones de vulnerabilidad, que requiera una respuesta inmediata por parte del Sistema Público de Servicios Sociales”*

Dicho esto, y siguiendo el modelo y criterios de atención aún vigentes de los CSS del Ayto. de Madrid, existen **5 supuestos de Urgencia:**

- Agresiones o malos tratos, manifiestos o no, a cualquier persona.
- Abandonos por acontecimientos sobrevenidos que conllevan la pérdida de apoyo en personas que carecen de recursos personales y/o familiares que les sitúa en una posición de grave vulnerabilidad.
- Pérdida inminente de alojamiento/vivienda: situaciones de desahucios, pérdida de vivienda o demoliciones no previstas o desconocidas previamente por servicios sociales.



- Situaciones de desprotección social relacionadas con problemas de salud de personas con falta de autonomía personal, sin apoyo familiar suficiente y escasez de recursos económicos.
- Situaciones de desprotección sociofamiliar derivadas de Emergencias. Situaciones previamente atendidas por los Servicios de Emergencia que facilitarían información concreta del hecho y la actuación realizada.

La red de Atención Social Primaria de la Ciudad de Madrid está integrada en estos momentos por 40 Centros de Servicios Sociales, cuentan con profesionales del Trabajo Social y se encuentran repartidos en los 21 distritos de la Ciudad con el objetivo de acercar los servicios sociales a la ciudadanía.

## 4.2 Las funciones de la atención social primaria – ASP

En relación con las funciones de la ASP, se tomará como referencia la Ley 12/2022, 21 de diciembre de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

**Artículo 15. Funciones de la Atención Social Primaria.** Corresponden al nivel de Atención Social Primaria las siguientes **funciones**:

- Recepción, detección y análisis de necesidades y demandas sociales
- Diagnóstico y valoración técnica de situaciones, necesidades o problemas individuales o colectivos.
- Identificación de situaciones y ámbitos sociales de riesgo para el desarrollo de acciones de carácter preventivo y respuesta temprana.
- Atención inmediata a personas en situación de riesgo o exclusión social y establecimiento de las acciones más adecuadas de acuerdo con el diagnóstico social.
- Atención profesional personalizada en los ámbitos personal, familiar y comunitario, así como, si se considera pertinente, el seguimiento y coordinación de otras medidas o prestaciones de Atención Especializada.
- Actuación en situaciones de urgencia y emergencia social.
- Gestión y seguimiento de prestaciones económicas y servicios de acompañamiento vinculados a ellas.
- Fomento de la participación, la solidaridad y la cooperación social.
- Emisión de informes sociales, de derivación o que les sean requeridos por vía administrativa o judicial, en relación con la intervención social realizada.
- Impulso de proyectos de intervención en los ámbitos grupal y comunitario.
- Coordinación con el nivel de ASE, así como con otros sistemas y servicios

## 5 Estructura y funciones de la atención social especializada

En el marco del **Departamento de Servicios Sociales de cada Distrito** es donde se ubican los Centros de Servicios Sociales, elementos centrales en el esquema de atención social, puesto que son el canal de acceso al conjunto de prestaciones que ofrece el sistema público. Son asimismo **el punto de contacto** entre el Ayuntamiento y la ciudadanía, constituyendo **nudos fundamentales** para el éxito de los Servicios Sociales en el ámbito municipal, y asimismo para la **canalización** del flujo de las demandas hacia los recursos sociales de **carácter especializado** gestionados por el propio Ayuntamiento o por la Comunidad de Madrid, o bien hacia otros sistemas de protección social, con el fin de facilitar una respuesta integral a las necesidades de las personas.

El **artículo 18** de la Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, define la Atención Social Especializada (en adelante, ASE) como aquel nivel que comprende el ámbito de actividad que, atendiendo a las necesidades singulares de personas o grupos, realiza la programación, implantación y desarrollo de acciones que requieren la dotación y participación de recursos materiales, técnicos y profesionales, capaces de ofrecer apoyo y soluciones adaptadas al perfil especial de dichas necesidades. En este nivel se desarrollarán actuaciones y se crearán los equipamientos adecuados para la atención específica de personas o grupos, de acuerdo con sus



necesidades y circunstancias. El acceso se realizará a propuesta de los profesionales de los servicios sociales de atención primaria, salvo las excepciones que se determinen legal o reglamentariamente.

El conjunto de prestaciones, servicios y equipamientos residenciales y no residenciales destinados a un mismo sector de atención, organizado en función de las necesidades de los usuarios, constituirá una Red Especializada de Servicios Sociales.

## 5.1 La estructura de la atención social especializada – ASE

La creación de distintas Direcciones Generales dentro del Área de Gobierno tiene por finalidad permitir una **acción más especializada** y una mayor satisfacción en los servicios que se prestan a la ciudadanía. A la vez, la colaboración entre los distintos ámbitos de especialización del Área permite optimizar los resultados de las acciones planteadas por unos y otros. La actual estructura del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad se estructura en seis Direcciones Generales:

- **DG de Mayores y Prevención de la Soledad No Deseada (SND)**
  - SG de Mayores y Prevención de la SND
- **DG de Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad**
  - SG de Servicios Sociales y Emergencia Social
  - SG de Innovación Social y Atención a la Discapacidad
- **DG de Familia e Infancia**
  - SG de Familia e Infancia
- **DG de Educación, Juventud y Voluntariado**
  - SG de Educación y Juventud
- **DG de Igualdad y Contra la Violencia de Género**
  - SG de Igualdad y Diversidad
  - SG de Prevención y Atención frente a la VG
- **DG de Inclusión Social y Cooperación al Desarrollo**
  - SG de Inclusión Social
  - SG de Cooperación al Desarrollo.

### 5.1.1 Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad No Deseada

La Dirección General de Mayores y Soledad no Deseada de la ciudad de Madrid (DGMYSND), 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 integradas en su propio entorno, apoyar a las familias que las cuidan, y promover soluciones de ayuda para cuando no puedan mantenerse en Él.

Su visión es ser una organización de referencia para las personas mayores y sus familiares, por cercanía y efectividad de sus servicios, ofreciendo modelos de intervención en las prestaciones que favorezcan la permanencia en el hogar y en el impulso y desarrollo de nuevos modelos de atención.

Se han establecido **dos objetivos básicos en este bloque**:

- Mantener y ampliar la red de servicios de apoyo prestados en el hogar (a través de mecanismos como el Servicio de Atención de Domicilio, Teleasistencia, Comida a Domicilio, etc.) y en recursos como los Centros de Día, así como los programas específicos de apoyo a quienes cuidan, por medio de programas de respiro familiar o los grupos psicoterapéuticos.
- Establecer una red de protección para las personas mayores vulnerables, especialmente por soledad, asilamiento social o maltrato, mediante actuaciones coordinadas y programas específicos. Durante 2024 además de la consecución de los objetivos enunciados, el esfuerzo de la DGMYSND se ha centrado especialmente en la implantación de la **Estrategia para la soledad no deseada** en las personas mayores, mediante la persecución de cuatro objetivos:
  - Envejecimiento activo



- Prevención y sensibilización frente a la SND
- Detección e intervención de personas en situación de SND
- Uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación para combatir situaciones de SND.

En resumen, La DGMysND tiene como **competencias específicas**: diseñar y proponer programas y servicios para las personas mayores, en especial los referidos al mantenimiento de la persona mayor en su propio hogar todo el tiempo posible y los que tienen por objeto el apoyo a las familias que cuidan a sus mayores.

También, favorecer la participación de las personas mayores en la vida social de los barrios y distritos. Se presenta en dos bloques:

- Los destinados a favorecer la permanencia de la persona mayor en su domicilio y en su entorno (Servicios de Ayuda a Domicilio)
- Los servicios destinados a la atención de las personas mayores fuera del domicilio. En este apartado se incluyen los recursos para potenciar el envejecimiento activo (Centros Municipales de Mayores), así como los servicios y centros para la atención de las personas mayores con algún nivel de dependencia (Centros de Día y Centros Residenciales).

Algunos recursos dirigidos a este sector de población que podemos destacar son:

- **Ayuda a Domicilio (SAD):** El servicio tiene como objetivo proporcionar atención personal y/o doméstica en el domicilio a las personas mayores o con discapacidad que lo precisan, con el objetivo de promover su independencia y autonomía personal. Se pretende lograr el mantenimiento en su propio entorno y mejorar su calidad de vida. La atención se presta mediante profesionales formados como Auxiliares Domiciliarios. Dirigido a Personas que han cumplido 65 años, o menores de esa edad con discapacidad, empadronados en el municipio de Madrid, que cumplan los requisitos recogidos en la ordenanza municipal de 10/2022, 28 de junio Reguladora del servicio de ayuda a domicilio para personas mayores y personas con discapacidad y de los servicios de centros de día, residencias y apartamentos para personas mayores y de los centros municipales de Atención Integral Neurocognitiva.
- **Teleasistencia:** Servicio social de atención y apoyo personalizado, que permite a las personas usuarias, a través de un sistema de comunicaciones e informático específico, disponer de un servicio de atención telefónica permanente, las 24 horas del día, todos los días del año, atendido por profesionales con formación especializada y medios técnicos necesarios, para dar respuesta adecuada a las situaciones de necesidad social, soledad o emergencia, incluida la movilización y coordinación con otros recursos sociosanitarios, si fuera necesario.
- **Centros de día:** Son equipamientos de servicios sociales no residenciales, destinados a prestar atención psico-social, preventiva y rehabilitadora, al colectivo de mayores en régimen diurno para prevenir y/o compensar la pérdida de autonomía. El objetivo es proporcionar atención sociosanitaria que prevenga y compense la pérdida de autonomía, facilitando apoyo a sus familiares o cuidadores, retrasando la institucionalización y facilitando la permanencia en su medio habitual. Su acceso viene regulado por la ordenanza municipal de 10/2022, 28 de junio.
- **Centros Municipales de mayores:** Son equipamientos de Servicios Sociales no residenciales, destinados a promover la convivencia de los mayores, propiciando la participación y la integración social. Ofrecen actividades socioculturales, ocupacionales, artísticas y recreativas. Los servicios con los que cuentan los Centros Municipales de Mayores son: biblioteca, bar-cafetería, comedor, sala polivalente, podología, peluquería, gimnasio, animación sociocultural y talleres.
- **Comida a domicilio** Servicio que consiste en la distribución de raciones alimenticias equilibradas en el propio domicilio del mayor. La comida se realiza en una cocina centralizada y se distribuye con un transporte adaptado en perfectas condiciones de higiene y seguridad.
- **Centros residenciales:** Equipamiento social que ofrece alojamiento y atención especializada a aquellas personas mayores que por su situación familiar, económica y social, así como por sus limitaciones de



autonomía personal, no pueden ser atendidas en sus domicilios. Hay tres residencias en Madrid: Jazmín, Margarita Retuerto y Santa Engracia.

- **Otros recursos/programas a destacar pueden ser:**
  - Cuidar a quienes cuidan: Grupo de ayuda mutua dirigido a familiares cuidadores de personas dependientes con sobrecarga en sus cuidados. El Ayuntamiento ha aprobado, además una Estrategia Municipal para personas cuidadoras. Dicha Estrategia cuenta con 6 ejes, de reconocimiento, información, asesoramiento, ayuda en la tarea, formar en materia de cuidados y apoyar emocionalmente a quienes cuidan.
  - Acompañamiento a la integración social: Es un servicio 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, si la persona se encuentra en alto riesgo de aislamiento social.
  - Atención a la vulnerabilidad social de las personas mayores: La detección de personas mayores vulnerables es fundamental para evitar las situaciones funestas que esta situación puede comportar. Tiene como objetivo fundamental evitar las situaciones de aislamiento social y de maltrato en el domicilio, en la atención a los mayores de 65 años del municipio de Madrid. El Ayuntamiento tiene la mesa de vulnerabilidad está formada por un equipo multidisciplinar de profesionales del ámbito social y sanitario del departamento de Programación, Evaluación y Desarrollo adscrito a la DGMYPNSD, donde se realizan reuniones semanales para valoración de todos los casos recibidos desde los diferentes servicios, y cuyo objetivo es detectar y valorar situaciones de personas mayores vulnerables o potencialmente vulnerables, para paliar y evitar estas.
  - Respiro familiar: Es un programa social que se desarrolla en algunos Centros de Día y Residencias a través de un conjunto de actividades durante los fines de semana (sábado y domingo), en régimen diurno no residencial.

### 5.1.2 Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad

Esta DG tiene asignadas diferentes competencias en ámbitos de población concretos. En general, como competencias específicas podemos destacar:

- Detectar, analizar y proponer herramientas de intervención para el abordaje de las necesidades sociales existentes en la ciudad de Madrid.
- Dirigir, organizar, planificar y programar la red de servicios sociales municipales de Atención Social Primaria
- Favorecer una mayor cualificación y calidad asistencial en la red de Atención Social Primaria, acorde con la demanda social existente, los nuevos retos sociales, así como los compromisos adquiridos con la ciudadanía.
- Coordinar las actuaciones que deban desarrollarse en materia de Renta Mínima de Inserción por parte del Ayuntamiento de Madrid conforme lo establecido en la normativa autonómica de aplicación

Por otro lado, tiene competencias en materia de **Urgencias y Emergencias Sociales**:

- Gestiona el servicio de **SAMUR Social**.
- Llevar a cabo la planificación y la atención en las situaciones de urgencia, en coordinación con los servicios sociales de atención primaria, y de emergencia social.
- Gestionar las prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales del Ayuntamiento de Madrid, en el marco de la emergencia social.

El Área de Políticas Sociales, Familia e Igualdad (AGPSFI) asume, entre sus competencias, la atención a las urgencias y emergencias sociales en el marco de la red Municipal de Servicios Sociales que se desarrollan en la ciudad de Madrid. Esta competencia se desarrolla a través de SAMUR Social, servicio municipal creado en 2004 cuya misión es la atención a las urgencias y emergencias sociales a través del desarrollo de una red de centros que proporcionan servicios básicos y atención especializada a la población que lo necesita.



Los principales elementos del Samur Social son:

- Central SAMUR Social “Darío Pérez Madera”: Es el centro de coordinación operativa de las actuaciones de emergencias sociales que se producen en la ciudad de Madrid. Cuenta con una sala de telecomunicaciones, atendida por profesionales que reciben avisos de situaciones de emergencia social por parte de la ciudadanía, de personal técnico y de otros servicios a través del 112. En el año 2024 se han recibido en la Central de SAMUR Social un total de **76.895 llamadas** con un promedio diario de atención superior a 210 llamadas.
- 11 Unidades móviles en diferentes turnos para garantizar el servicio las 24 horas del día los 365 días del año.
- Prestaciones de alojamiento: SAMUR Social proporciona alojamiento con carácter temporal y transitorio a personas que han sufrido situaciones de emergencia social. Entre el alojamiento que tiene el Samur podemos destacar: Centro de Estancia Temporal Caracolas, Centro de Estancias Breves Álvarez Quintero y Centro de Estancias Breves Central, CEMUS, Alojamiento en pensiones/hoteles y hostales. También podemos destacar: Campaña de frío.
- SAMUR social de mayores: Desde el 2022 el Samur Social asume una nueva competencia en su carta de servicios: **“Atención social de emergencia para las personas mayores de 65 años en situación de vulnerabilidad social residentes en el municipio de Madrid.** Con la asunción de esta competencia el Samur ha adquirido una serie de funciones y papel fundamental en la ciudad que hace que esté presente en programas importantes como el de Mayores en Riesgo de Ingresos Involuntarios, participar en el plan Ciudad Amigable con las personas Mayores o participar en la Mesa de Vulnerabilidad del Mayor.

En materia de **asesoramiento y gestión de la vulnerabilidad y exclusión socioresidencial**:

- Dirigir y coordinar el servicio de asesoramiento a la vulnerabilidad y exclusión socio-residencial (SAER),
- Desarrollar, coordinar y gestionar la prestación de alojamiento alternativo temporal
- Prestar asesoramiento y apoyo a los distritos en la atención a la vulnerabilidad y exclusión socio-residencial.
- Participar en el análisis de las situaciones de exclusión de vulnerabilidad y socio-residencial en el municipio de Madrid.

Al estar dentro del ámbito de servicios sociales, también mantienen competencias en materia de **prestaciones económicas**:

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

En materia de **innovación social**:

- Promover procesos de innovación que contribuyan a mejorar el desempeño y la calidad de los servicios sociales.
- Impulsar y coordinar la transformación digital de los servicios sociales.
- Promover un conocimiento global, permanente y actualizado de las necesidades sociales de la ciudadanía madrileña, especialmente en los grupos y poblaciones más vulnerables, mediante investigaciones, estudios, encuestas, reuniones de expertos, grupos de trabajo y cuantas iniciativas se consideren necesarias.
- Realizar el seguimiento y evaluación del impacto, eficacia y eficiencia de las políticas locales que se aplican en el ámbito de la familia, la igualdad y el bienestar social en el ámbito competencial del Ayuntamiento de Madrid.

En materia de **atención a la discapacidad**: 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. Algunos de los recursos municipales específicos dirigidos a la población de personas con discapacidad son:



- Los centros de atención a personas con discapacidad: Centro Ocupacional Villaverde o Navas de Tolosa.
- La Oficina de Vida Independiente de las personas con discapacidad (OVIDI)
- Centros para la atención a personas con discapacidad intelectual
- Respiro familiar
- Programa de intérprete de signos
- Comisaría de gestión de la diversidad: Para los casos relacionados con delitos de odio o similares

### 5.1.3 Dirección General de Familia e Infancia

Esta Dirección General tiene encomendadas competencias en materia de familia e infancia, entre sus funciones importantes se encuentran algunas como **gestionar la red** de centros y servicios dirigidos a familias, apoyar políticas que apoyen la **conciliación de la vida laboral y familiar**, así como, el **ejercicio positivo de las responsabilidades parentales** y a la **prevención y tratamiento de las situaciones de crisis familiares**, prevenir, detectar precozmente y atender las **situaciones de desprotección** e intervenir con las familias, niños, niñas y adolescentes (NNA), favoreciendo la reintegración familiar de los que tienen alguna medida de protección por situaciones de desamparo, **declarar la situación de riesgo** de conformidad con lo establecido en el artículo **75.1 de la Ley 4/2023, de 22 de marzo, de Derechos, Garantías y Protección Integral de la Infancia y Adolescencia de la Comunidad de Madrid** o 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 (Comunidad de Madrid, 2023b).

Para desempeñar estas funciones, así como otras que tiene encomendadas, de esta DG dependen una serie de recursos especializados que dan cobertura los 21 Distritos de la Ciudad de Madrid. Estos recursos responden con los compromisos que el Ayuntamiento de Madrid, a través del Área y las Direcciones Generales de esta materia, tienen asumidos con familia e infancia. 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

Los **recursos específicos** que responden a los compromisos de Gobierno y con lo que cuenta el Ayuntamiento para el trabajo con familias son:

**Los Centros de Apoyo a las Familias (CAF)** tratan de proporcionar a las familias 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, 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.

**Los Puntos de Encuentro Familiar (PEF)** son servicios sociales especializados que tratan de garantizar y facilitar el desarrollo del régimen de visitas de los niños, niñas y adolescentes (o personas mayores de edad incapacitados/as por resolución judicial o con patria potestad prorrogada) con sus familias, tras situaciones de ruptura de la convivencia familiar e indicación de los órganos judiciales o administrativos. 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. El Ayuntamiento de Madrid cuenta con tres PEF y un Servicio de Punto de Encuentro Familiar (SPEF), este último ubicado en el Centro de



Intervención Parental (CIP) y considerado a todos los efectos como otro Punto de Encuentro municipal. Para el acceso a los PEF se precisa derivación del Sistema Judicial o del sistema de Protección de Menores.

**El Centro de Intervención Parental (CIP)** 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. Su principal objetivo es el bienestar de los niños, niñas y adolescentes inmersos en una realidad de divorcio conflictivo. Dirigido a familias con hijos que se encuentran inmersas en procesos judiciales derivados de conflictos relacionados con la ruptura de pareja y el ejercicio de las funciones parentales. Dicho centro organiza su actividad en cuatro servicios:

- El SPEE, descrito anteriormente
- El Servicio de Intervención Grupal (SIG) que presta asesoramiento a profesionales.
- El Servicio de Orientación Psicosocial (SOP), especializado en dar apoyo a las personas progenitoras en situación de ruptura de pareja y conflicto de intensidad media y elevada para el ejercicio de la coparentalidad.
- El Servicio de Coordinación Parental (SCP), recurso innovador que actúa a través de una intervención intensiva con las familias en aquellas áreas que marca el juez, el único modo figura que se encuentra muy cercana a la intervención. La metodología de trabajo requiere de una alta especialización y dedicación por parte del profesional y está reportando resultados a familias que ya no tendrían otra oportunidad de recibir ayuda para salir de un conflicto de pareja que está generando importantes malestares en la salud de sus hijos e hijas.

**Centro Especializado en la Atención a Familias en situación de Ruptura de Pareja (CERPA):** Recurso que ofrece servicios de atención psicosocial interdisciplinar dirigidos a los miembros de las familias en situación de divorcio conflictivo y a los profesionales que trabajan en recursos de atención a familias en esta situación y que precisan asesoramiento técnico para poder seguir trabajando con esas familias o derivar al recurso más adecuado. Dirigido a los 21 Distritos. Cuenta con seis servicios:

- El Servicio de Valoración Familiar (SVAF) cuyo objetivo final es poder remitir a cada familia al servicio más idóneo. En 2024 ha atendido al 6% de las familias recibidas en el centro.
- El Servicio de Orientación Psicosocial de Conflicto de Intensidad Media (SOP), intervención psicológica dirigida a apoyar a los y las progenitores/as que muestren serias dificultades para ejercer adecuadamente sus funciones parentales y comunicarse o cumplir el régimen de visitas establecido judicialmente de manera fluida y adecuada para el bienestar de sus hijos/as. Ha atendido al 27,2% de las familias del centro.
- El Servicio de Coordinación de Parentalidad (SCP), el o la profesional que ejerce la coordinación de parentalidad trabaja muy estrechamente con el juzgado que envía a la familia a este servicio y tiene como función fundamental tratar de que las y los progenitores puedan, pensando en sus hijas e hijos, llegar a acuerdos, tomar decisiones y adoptar pautas educativas que se traduzcan en un mayor bienestar para sus hijas e hijos. Son familias en las que el conflicto de pareja es alto y con impacto muy negativo en estos. El 9,2% de las familias han sido atendidas en este servicio.
- El Servicio de Mediación, complementa la intervención de los servicios del propio CERPA o de los Puntos de Encuentro Familiar dependientes del Ayuntamiento de Madrid. Tiene como fin la consecución y formalización de acuerdos parentales que redunden en el bienestar de sus hijos/as.
- El Servicio de Intervención Grupal para la Prevención, Formación y Ejercicio de la Parentalidad Positiva para Familias en Situaciones de Ruptura (SIG) se ofrecen actividades grupales formativas a personas que se encuentren en situación de ruptura de la convivencia y que requieran informarse o adquirir aprendizajes específicos acerca del momento vital en el que se encuentran con el fin de mejorar el ejercicio corresponsable de sus funciones parentales o atender a las diferentes necesidades de sus hijos/as menores surgidas a partir del proceso de ruptura de la pareja. También ofrece formación a profesionales que trabajan con familias y NNA Ha atendido al 33,2% de las familias.



- **El Servicio de Asesoramiento a Profesionales.** La atención a las problemáticas familiares derivadas de la ruptura de pareja y máxime si son conflictivas, requieren de una especialización con la que no siempre cuentan las y los profesionales de servicios más generalistas o en otros ámbitos no estrictamente de intervención con familias tales como el sanitario, educativo, judicial. Este servicio ofrece a las y los profesionales la oportunidad de consultar sobre como orientar su intervención y derivar a la familia al recurso más idóneo. Se han atendido a 45 profesionales en este servicio.

**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.

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

**Programa de Apoyo, Prevención y Seguimiento para Hijos e Hijas de Personas con Problemas de Salud Mental “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.

**Casas Lectoras:** Dirigido a familias con hijos e hijas de 0 a 10 años, con alta participación por parte de las familias de los Centros de Apoyo a las Familias-CAF, Casa Grande o Casa Verde. 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, en el que se llevan a cabo diversas actuaciones que abarcan, desde sesiones presenciales conducidas por profesionales, a dinámicas que buscan la involucración de las personas adultas y la participación activa de menores.

**Proyecto Un Hogar Fuera del Hogar:** Dirigido a familias desplazadas de su domicilio habitual con motivo del tratamiento u hospitalización de sus hijos o hijas. Es un proyecto realizado mediante convenio de subvención nominativa con la Fundación Infantil Ronald McDonald. Se materializa en una residencia donde niñas, niños y familias pueden llevar una vida lo más parecida a la normalidad mientras reciben un tratamiento médico de larga duración.

**Servicio de Conciliación y de Apoyo a Familias con Menores (SERCAF-Menores):** es una prestación de los Servicios Sociales Municipales dirigida a facilitar las funciones de crianza, la conciliación sociofamiliar y el mejor desarrollo de las niñas y los niños en su entorno, basado en una atención inclusiva. El SERCAF ha incluido tres servicios a través de actuaciones:

- **Servicio de conciliación:** incluye actuaciones de cuidado personal de la o el menor en el propio domicilio.
- **Servicio de apoyo a la familia:** presta atención domiciliaria en situaciones de riesgo o crisis sobrevenida que tiene por finalidad orientar y enseñar hábitos de organización doméstica cuando las personas adultas responsables no pueden realizarlos o tienen dificultades para ello.
- **Programa de Home Visiting:** articulado en dos grandes bloques de actuación. Un primer bloque de atención e intervención con las familias y un segundo bloque de apoyo y asesoramiento técnico, tanto al equipo de profesionales de la entidad, como a trabajadores/as sociales municipales de los distritos.

**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. Existen dos programas:

- Quedamos Al Salir de Clase (QASC)
- Cruz Roja

**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.

**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, 49 alojamientos de media larga estancia con acompañamiento social intensivo y 15 alojamientos para familias en emergencia habitacional.

- Alojamiento de media – larga estancia con acompañamiento social intensivo 49 plazas y alojamiento para familias en emergencia habitacional con acompañamiento social a determinar la intensidad tras el diagnóstico, 15 plazas.
- Viviendas de Integración Social (VIS) Media – larga estancia: Unidades familiares monomarentales/monoparentales y nucleares con hijos e hijas a su cargo, que necesitan de un espacio residencial supervisado para asentamiento y generalización de los objetivos iniciados/conseguidos en los distintos centros de servicios sociales y, en las distintas áreas de evaluación acompañamiento, ya contemplan situaciones de normalización, con incorporación de hábitos, conductas y actitudes adecuadas.
- Alojamientos de Emergencia Habitacional: Familias (monoparentales o nucleares) con hijos menores a su cargo en situación de emergencia habitacional que necesitan un espacio residencial temporal y transitorio.

**Espacio de Alojamiento EMMA para Mujeres en Situación de Vulnerabilidad con Menores:** 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.

**Pisos de Acogida Temporal para Familias Monomarentales proyecto de la Asociación Solidaridad con Madres Solteras:** constituyen un recurso de alojamiento temporal y proporcionan una intervención psicosocial y educativa individualizada, encaminada a la autonomía y la adquisición de recursos propios. El acceso de las mujeres a los alojamientos puede ser directo, previa solicitud a la asociación, o por derivación de los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria u otras entidades de carácter social. Dirigido a madres solas con hijos a cargo que se encuentren en situación de riesgo o dificultad social.

**Apoyo a Familias con Menores en Acogimiento en Familia Extensa (INREFAM):** El proyecto pretende crear espacios de intercambio y respiro familiar promocionando información, prevención e intervención terapéutica a niños, niñas y adolescentes acogidos, así como acompañamiento y autoayuda entre las y los acogedores. Se



desarrolla mediante convenio de subvención con la asociación INCREFAM (Infancia Creciendo en Familia de Madrid) y su acceso es directo, no requiere derivación previa de otros recursos comunitarios.

**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. La colaboración, está enfocada a disminuir el grado de litigiosidad en las situaciones de interrupción de la convivencia promoviendo procesos de mediación familiar intrajudiciales y para ello, el Ayuntamiento de Madrid dispone del Punto de Información sobre Mediación Familiar (PIM) en la sede de los Juzgados de Familia y facilita para el desarrollo del proceso de mediación familiar la asistencia a los Centros de Apoyo a las Familias (CAF).

**Casa Familia:** Propuesta innovadora cuya pretensión es la de reunir diferentes recursos municipales dirigidos a familias, infancia y adolescencia que en la actualidad están dispersos en la geografía de nuestra ciudad, ubicándolos en un edificio municipal polivalente y versátil, que permite su uso compartido y garantiza una atención más integrada a las familias al evitar derivaciones e innecesarios desplazamientos. En noviembre de 2022 se inaugura Casa Familias “Eduardo Dato” en el distrito de Tetuán, situada en la calle San Enrique nº 16. Y con ella la primera experiencia del proyecto de integración de los siguientes servicios: CAI 5, CAF 6, Casa Grande y PEF 1.

En este sentido, se añade un nuevo Plan de Fomento de la Natalidad 2024-2028. El Ayuntamiento de Madrid, consciente del bajo índice de natalidad y del envejecimiento demográfico de la ciudad, se propone frenar este proceso mediante la creación del Plan Estratégico de Protección de la maternidad y paternidad y de Fomento de la Natalidad y la conciliación en la ciudad de Madrid.

Este plan pretende articular toda la política municipal buscando incentivar proyectos de constitución de nuevas familias, así como acompañar a las familias en el proceso de crianza mediante mecanismos que les faciliten la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, en la línea del compromiso del gobierno municipal de trabajar para lograr el máximo nivel de bienestar de las familias y sus miembros.

Se trata de un plan integral que se estructurará en 4 ejes:

- Conciliación y Empleo.
- Apoyo a la Crianza y Corresponsabilidad.
- Urbanismo, Medio Ambiente, Movilidad y Vivienda.
- Políticas Familiares.

De otro lado, existen recursos dirigidos específicamente a población infante y adolescente. Por su parte, el Ayto. Madrid, 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.

Para responder a ello, el Ayuntamiento dispone de los siguientes recursos municipales:

**Servicio de Participación para la Convivencia Democrática de la Infancia y la Adolescencia:** Garantizar el ejercicio del derecho de niñas, niños y adolescentes a ser tomadas y tomados en consideración, a estar representados por ellas y ellos mismos y a ser escuchadas y escuchados.

**Proyecto de mediación para la prevención del riesgo social de menores y juventud extutelada:** El Proyecto de mediación para la prevención del riesgo social de menores y juventud extutelada interviene con menores no acompañados y mayores de edad en su nuevo entorno de convivencia, apoyándoles en la adquisición de hábitos saludables, rutinas diarias, así como el aprendizaje o mejora de competencias personales para la



integración. Se desarrolla en convenio de subvención nominativa con la entidad Cruz Roja Española a través de mediadores y mediadoras sociales. El acceso es directo, siendo los Centros de Primera Acogida de la Comunidad de Madrid el eje central a través del cual los niños, niñas y adolescentes se incorporan al proyecto.

**QuedaT.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,

**Educación Social:** 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. Se presta a través de un equipo de educadoras y educadores sociales y se accede a través de los servicios sociales municipales.

**Programa de Apoyo Socioeducativo y Prelaboral para Adolescentes (ASPA):** Dirigido a adolescentes y jóvenes de 12 a 21 años y de manera excepcional hasta los 23 años. dan cobertura a toda la ciudad de Madrid a través de 5 líneas de actuación:

- Actuaciones de apoyo socioeducativo
- Actuaciones de apoyo a la autonomía personal y al tránsito a la vida adulta
- Actuaciones de apoyo a adolescentes progenitoras/es
- Actuaciones de prevención de la violencia
- Actuaciones de apoyo prelaboral

**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.

**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

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

#### 5.1.4 Dirección General de Educación, Juventud y Voluntariado

Esta DG tiene encomendadas competencias en materia de tres ámbitos diferentes: Educación, juventud y voluntariado. En **materia de Educación** podemos destacar, entre alguna de las competencias más importantes:

- Asumir las relaciones con las diversas administraciones educativas para la creación y conservación de centros docentes públicos, en coordinación con los distritos, y participar en la **vigilancia del cumplimiento de la escolaridad obligatoria**.
- Planificar la **Red de Escuelas Infantiles**, proponer la forma de gestión del servicio y determinar sus características técnicas, criterios de valoración y seguimiento de su cumplimiento.
- Impulsar proyectos y actuaciones que favorezcan la **escolarización temprana de los menores de 0 a 3 años**, por los beneficios educativos que puedan aportar a los niños y niñas de esta edad y a sus familias.
- Gestionar la **Residencia Internado San Ildefonso**.

Entre los recursos especializados de este ámbito, destacamos la Residencia Internado San Ildefonso y las Escuelas Infantiles municipales de 0 a 3 años.



En materia de **juventud**:

- Planificar, diseñar, gestionar, coordinar y evaluar la política municipal en materia de juventud.
- Impulsar acciones preventivas dirigidas a mejorar la calidad de vida e integración de los jóvenes
- Fomentar la participación de los jóvenes y la promoción del movimiento asociativo juvenil.

En este sentido, podemos destacar como recursos:

- **El Conecta Juventud 2.0** nació a raíz de la pandemia, realizándose acciones de forma on line en los diferentes programas, actualmente está consolidando como otra forma de realización de acciones, talleres, etc.;
- **Los centros juveniles:** 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
- **La Red Municipal de Información Juvenil** está integrada por ocho Oficinas de Información Juvenil y diferentes puntos de colaboración, distribuidos en los 21 distritos municipales y ubicados en centros culturales y centros juveniles.
- **Programa Europa Joven Madrid y Xarxa Formación Profesional:** Dirigido a jóvenes de 14 a 30 años, es un servicio de información, promoción y apoyo en los programas europeos dirigidos a Jóvenes. Fomento y apoyo a la movilidad de estudiantes en sus prácticas de la Formación Profesional en Europa.
- **Servicio de psicología y coaching en los Centros Juveniles:** Dirigido a jóvenes de 14 a 30 años. Orientar y promover acciones a nivel preventivo tanto de forma individual como grupal
- **Cursos de capacitación curricular y cursos de idiomas.** De 16 a 30 años
- **Certamen de Jóvenes Creadores “Premios Madroño”:** Apoyar y Promocionar la actividad de los jóvenes en el ámbito de las artes escénicas, gráficas y literarias. De 14 a 30 años.

En materia de **voluntariado**:

- Dirigir, coordinar y gestionar el voluntariado en el ámbito de la ciudad.
- Desarrollar servicios de atención y comunicación a voluntarios y entidades sociales.
- Realizar campañas de sensibilización y promoción del voluntariado.

#### 5.1.5 Dirección General de Igualdad y Contra la Violencia de Género

Esta dirección general dirige la acción de gobierno encaminada a la prevención y lucha frente a la violencia de género, así como, la atención y reparación. Por otro lado, fomenta políticas de fomento de igualdad entre mujeres y hombres, la diversidad y el enfoque de transversalidad en todo el municipio. En resumen, esta DG tiene tres vertientes: Prevención y atención de la VG, fomento de la igualdad y diversidad y transversalidad.

Recientemente ha sido aprobado Acuerdo de 28 de diciembre de 2023 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se aprueba el III Plan de Igualdad entre mujeres y hombres del Ayuntamiento de Madrid y sus organismos autónomos. El II Plan de Igualdad entre mujeres y hombres del Ayuntamiento de Madrid y sus organismos autónomos, fue aprobado por Acuerdo de 4 de noviembre de 2021 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid. La vigencia de este Plan de Igualdad era de 3 años (enero 2022-diciembre 2024), sin embargo, en virtud de la modificación del TREBEP, es necesario aprobar un nuevo Plan tras las elecciones municipales celebradas el 28 de mayo de 2023. La política municipal en materia de promoción de igualdad y transversalidad tiene sus bases en dicho plan. El actual plan es el **III Plan de Igualdad entre Mujeres y Hombres del Ayto de Madrid y sus OOAA 2024-2027**.



En lo referente a la Violencia de Género, el Ayuntamiento de Madrid cuenta con la **Red Municipal contra la violencia de género en pareja/expareja**. Esta red está compuesta por los siguientes recursos:

- **Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género (SAVG 24 Horas)** servicio especializado en atención de emergencia y protección a las víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja y expareja que atiende en primera instancia y como dispositivo referencial de primer nivel y de acceso a otros dispositivos que configuran la red especializada. Atiende a todo el municipio de Madrid.
- **Punto Municipal I, Punto Municipal II y Punto Municipal III del Observatorio Regional de la Violencia de Género**, servicios de atención psicosocial y asesoramiento jurídico especializado de carácter ambulatorio, dirigido a mujeres víctimas de violencia de género que cuentan con algún tipo de medida judicial de protección y que requieren atención especializada derivada de la situación de violencia.
- **Red de Alojamiento Protegido**: plazas de alojamiento alternativo al domicilio. Consta de una zona de estancia temporal (ZET) cuatro centros de emergencia y viviendas semiautónomas. El acceso a los diferentes recursos de alojamiento es valorado por el equipo técnico del SAVG 24 horas. Facilitan cobertura de necesidades básicas y atención integral (social, psicológica y educativa) a las mujeres y sus hijas/os.
- **Centros de Atención Psicosocioeducativa para mujeres y sus hijas/os víctimas de violencia de género (C.A.P.S.E.M. Norte y Sur)**: centros de atención ambulatoria que proporcionan apoyo social, psicológico y educativo intensivo y a largo plazo, a las mujeres y sus hijos/as para su recuperación social y emocional tras la ruptura con la situación de violencia. El acceso es por derivación del SAVG 24 Horas y Puntos Municipales del Observatorio Regional de la Violencia de Género.

Por otro lado, el Ayuntamiento ha diseñado también una **Red Municipal contra la violencia sexual** cuyo fin es ofrecer una atención integral con el objetivo de dar respuesta a situaciones, necesidades y demandas reales de las mujeres víctimas de violencia sexual, garantizando la protección necesaria y las condiciones óptimas para la recuperación integral de sus vidas, por medio de un proceso de empoderamiento personal creciente, donde ellas son agentes activas y protagonistas principales de su propio cambio. Los servicios que componen la red municipal contra la violencia sexual hacia las mujeres son:

- **Centro de crisis contra la violencia sexual Pilar Estébanez**. Servicio de atención especializada a mujeres que hayan vivido un intento o una situación de violencia sexual reciente, o que se encuentren en situación de crisis derivada de la violencia sexual sufrida. Atiende a todo el municipio de Madrid.
- **Centro de atención integral contra la violencia sexual Benita Pastrana**. Servicio de atención especializada a mujeres víctimas de violencia sexual pasada o no reciente, que no requieran de atención urgente y/o inmediata, complementando el trabajo desarrollado por el Centro de Crisis 24h Pilar Estébanez.

En contra de la violencia contra las mujeres, el Municipio mantiene también la **Red Municipal contra la trata y la explotación sexual** cuyo objetivo es garantizar los derechos humanos de las mujeres víctimas de trata y aquellas que sufren abusos en contextos de prostitución. La red está integrada por los siguientes dispositivos:

- **Centro de Atención Integral a Mujeres Concepción Arenal**: El objetivo general de este Centro es mejorar las condiciones psicosociales de las mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual y en contextos de prostitución.
- **Centro de Emergencia para Víctimas de Trata Mariana Pineda**: El Centro presta alojamiento protegido temporal, seguro e inmediato y atención integral especializada a mujeres víctimas de trata y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución.
- **Unidad Móvil de Atención**: Realiza el acercamiento a las mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual y/o en contextos de prostitución en las diferentes zonas o espacios donde se encuentran en la ciudad de Madrid. Tiene una importante función de detección de víctimas de trata.



- **Alojamiento: Casa de acogida 'Casa Pandora' y piso semiautónomo 'Malala'.** Se presta atención, protección y alojamiento seguro a mujeres solas o acompañadas de sus hijas o hijos menores a cargo, una vez valoradas y derivadas por el Centro de Atención Integral Concepción Arenal.

De otra parte, para favorecer la igualdad y la no discriminación, así como, fomentar el principio de igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres en todo el término municipal, la DG mantiene las siguientes competencias específicas:

- Llevar a cabo acciones que eliminen la desigualdad y desventaja de las mujeres, visibilizando las brechas de género y promoviendo el empoderamiento y participación
- Dirigir la Red de Espacios de Igualdad
- Promover medidas para erradicar cualquier tipo de discriminación ya sea por razón de sexo, identidad de género, orientación sexual o pertenencia a otras etnias.

Para ello, el Ayuntamiento cuenta con **la Red de Espacios de Igualdad, estos son**, recursos públicos municipales especializados en la promoción de igualdad y prevención de la violencia machista. Por otro lado, también promueve las campañas de sensibilización, como por ejemplo Madrid, libre de Violencia Machista, Coloca una Red Flag o ¡Ni una!

En relación con la diversidad, el Ayuntamiento de Madrid pone a disposición proyectos y actuaciones dirigidas a población LGTBI y población de etnia gitana.

Las actuaciones dirigidas a la población LGTBI que destacamos son:

**Servicio Municipal de Atención a Víctimas de LGTBifobia.** En abril 2022 se puso en marcha dicho servicio con el objetivo de trabajar en:

- Conocer la situación de los incidentes de LGTBifobia en la ciudad de Madrid.
- Proporcionar asistencia psicológica y/o jurídica a las víctimas de LGTBifobia que contacten con el servicio, realizando una intervención individualizada en su caso.
- Prevenir la aparición de incidentes de LGTBifobia a través de la sensibilización a la población y la formación a profesionales en materia de lucha contra la LGTBifobia en la ciudad de Madrid.

Por otro lado, debemos nombrar el **Observatorio Municipal contra la LGTBifobia**: Entró en funcionamiento por Decreto del Alcalde el 29 de diciembre de 2021, como órgano colegiado de seguimiento, asesoramiento, coordinación y control en materia de análisis y medición permanente sobre el impacto de las violencias y la discriminación sobre las personas LGTBI en la ciudad de Madrid. El Observatorio se constituye sin personalidad jurídica propia, estando integrado por representantes del Ayuntamiento de Madrid, organizaciones representativas de intereses sociales y personal experto. El Observatorio Municipal contra la LGTBifobia está compuesto por la presidencia, la vicepresidencia, las vocalías y la secretaría.

La Red de Espacios de Igualdad también trabaja en este ámbito y organiza las campañas de sensibilización y conmemoración.

Los recursos dirigidos a la **población de etnia gitana**, son convenios 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.

En el caso de **Red Artemisa** podemos destacar el Proyecto Arancé, que pone en marcha acciones de mediación para la promoción y empoderamiento de mujeres gitanas con el objetivo principal de posibilitar la promoción sanitaria, educativa, laboral, de la igualdad de género, la convivencia vecinal, la prevención de la violencia de género y el acceso de la población gitana a estudios superiores.

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.

Por último, destacamos **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.

#### 5.1.6 Dirección General de Inclusión Social

La siguiente y última Dirección General tiene competencias en materia de inclusión e integración. Su ámbito de competencia está relacionado con:

##### **Cañada Real Galiana**

El **17 de mayo del 2017** se aprobó un pacto entre las Administraciones que territorialmente están afectadas por la Cañada Real. En este sentido, nos referimos a Administración General del Estado, Comunidad de Madrid y los Ayuntamientos de Coslada, Rivas Vaciamadrid y Madrid. Se trata de un acuerdo y pacto entre Administraciones para aunar esfuerzos y compartir un espacio común, dando refuerzo tanto a las Administraciones, como a las entidades sociales y vecinos protagonistas de este contexto social.

En este sentido, el papel que juega el Ayuntamiento de Madrid es fundamental. Esta Dirección General es la encargada de impulsar los proyectos que cumplan con los compromisos del **Pacto Regional de la Cañada Real**, así como, establecer las relaciones de colaboración con el **Comisionado de la Comunidad de Madrid para la Cañada Real Galiana**.

Por otro lado, tiene las competencias en materia de **inmigración y convivencia social**:

- Dirigir y coordinar las actuaciones del Área de Gobierno en materia de **inmigración y convivencia**.
- Diseñar, impulsar y coordinar con otras áreas de gobierno y con los distritos la puesta en marcha de planes, programas y proyectos dirigidos a **fomentar la convivencia e integración**.
- Impulsar actuaciones de promoción y protección de los derechos de la población de origen inmigrante, así como de **sensibilización, prevención y educación frente al racismo y la xenofobia**.

Otra de las competencias que asume es la **atención a las personas en situación de exclusión social y personas sin hogar (PSH)**. Recientemente la competencia de PSH y Samur Social ha sido separada y ha cambiado el paradigma de actuación e intervención, separando la emergencia y urgencia social del proceso de sinhogarismo. En este sentido:

- Promover e impulsar actuaciones para la inclusión social de personas sin hogar y otros colectivos en situación de riesgo y/o exclusión social
- Aumentar la participación y la colaboración de la sociedad ante las situaciones de riesgo, exclusión o desprotección social.
- Gestionar las prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales del Ayuntamiento de Madrid, en el marco de la Red de Personas Sin Hogar.

En este sentido, como recursos específicos cabe mencionar la **Red de Atención a Personas sin Hogar del Ayuntamiento de Madrid**. Dicha red, se organiza en recursos de acogida de baja, media y alta exigencia, en función de la situación en la que se encuentre cada persona y su proceso. Cabe mencionar en este sentido la Estrategia Dignitas 2022-2027 que es la estrategia municipal que apuesta principalmente por la prevención del proceso de sinhogarismo y la dignidad de las PSH.



A la Red de PSH se accede a través de la PUE (puerta única de entrada), algunos recursos de la red que podemos destacar son:

- Puerta Abierta
- Centro Abierto La Rosa
- CASI – Centro de Acogida San Isidro
- Centro de Acogida Juan Luis Vives
- Centro de Acogida y de centro de Día Beatriz Galindo
- Centro de Acogida Temporal “Pedro Meca”.

Por último, esta Dirección General asume competencias en materia de **Cooperación al Desarrollo**, entre ellas:

- **Desplegar actuaciones** en materia de cooperación internacional al desarrollo y cooperación técnica.
- Elaborar y ejecutar **planes y programas** en cooperación internacional al desarrollo y cooperación técnica.
- Fomentar e **impulsar proyectos** de cooperación internacional al desarrollo de entidades y organizaciones no gubernamentales de la ciudad de Madrid, así como desarrollar **convocatorias de financiación** de estos proyectos.

## 5.2 Las funciones de la atención social especializada – ASE

En cuanto a las funciones de la ASE tomaremos como referencia las recogidas en el Artículo 19 de la Ley 12/2022, 21 de diciembre. Dicho artículo, regula las **Funciones de la Atención Social Especializada**.

Corresponden al nivel de Atención Social Especializada las siguientes funciones:

- **Valorar, diagnosticar y orientar** a personas, familias o grupos en situaciones que, por su especificidad, requieren una **atención que excede** el ámbito de prescripción de los servicios de **Atención Social Primaria**.
- Proporcionar **prestaciones de servicios o económicas**, de forma conjunta o alternativa, a personas que presenten **dificultades físicas, psíquicas o sociales**, con el objetivo preferente de su inclusión social o la prevención de su dependencia y promoción de su autonomía personal en el marco de la legislación vigente, mediante una actuación preferente en su entorno o, cuando esto no sea posible, mediante el recurso a centros residenciales en los casos necesarios.
- **Gestionar y equipar los centros y servicios** que proporcionan prestaciones especializadas a personas y grupos.
- Promover **medidas de reinserción e inclusión social** orientadas a normalizar las condiciones de vida de las personas que reciben prestaciones o servicios especializados.

## 6 Conclusión

A modo de conclusión, nos encontramos en un momento de cambio de paradigma en cuanto a la atención social. Los servicios sociales se han hecho visibles durante la pandemia y han sido considerados además esenciales. Esto se traduce en un antes de un después de la atención social y el modo de hacer políticas públicas del Sistema Público de Servicios Sociales (SPSS).

Este contexto de crisis ha supuesto un reto de respuesta inmediata por parte de los Servicios Sociales, si además, tenemos en cuenta no solo el momento de crisis sino los cambios estructurales que afrontan las políticas sociales como son, entre otros, el envejecimiento de la población, la lucha contra la exclusión social, la protección de niños, niñas y adolescentes vulnerables o la integración de la población inmigrante.

La necesidad de crear un SPSS preparado, sólido y capaz que dé respuesta a estas situaciones ha sido una prioridad, sobre todo, en el Ayuntamiento de Madrid. Ejemplo de ello fueron los acuerdos del Pacto de la Villa



de julio del 2020 donde se aprobaron una serie de medidas y nació la Tarjeta Familia, así como, la aprobación dos años más tarde, el 30 de mayo del 2022, de los Acuerdos de un Nuevo Modelo de Servicios Sociales.

Para ello, es fundamental que la atención e intervención, dada la complejidad de la situación y necesidad de que sea integral, sea interdisciplinar, así como, que la ASP y ASE trabajen en constante coordinación.

## 7 Bibliografía

Ayuntamiento de Madrid. (2023). *Plan Estratégico de Servicios Sociales 2023–2027. Nuevo Sistema Público de Servicios Sociales de la Ciudad de Madrid*. [https://transparencia.madrid.es/FWProjects/transparencia/PlanesYMemorias/Planes/EstrategiaEconomiaSocial/Ficheros/PlanEstrategicoServiciosSocialesSinAnexos\\_23-27.pdf](https://transparencia.madrid.es/FWProjects/transparencia/PlanesYMemorias/Planes/EstrategiaEconomiaSocial/Ficheros/PlanEstrategicoServiciosSocialesSinAnexos_23-27.pdf)

Constitución Española, de 27 de diciembre de 1978. *Boletín Oficial del Estado*, 311, de 29 de diciembre de 1978. <https://www.boe.es/eli/es/c/1978/12/27>

Decreto de 17 de junio de 2023, del alcalde, por el que se establece el número, denominación y competencias de las áreas en las que se estructura la Administración del Ayuntamiento de Madrid. *Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid*, 9407, de 19 de junio de 2023. <https://www.madrid.es/eli/boam/9407/2023/06/19/1853>

Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. *Boletín Oficial del Estado*, 135, de 6 de junio de 2023. <https://www.boe.es/eli/es-md/l/2022/12/21/12>

Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local. *Boletín Oficial del Estado*, 312, de 28 de diciembre de 2013. <https://www.boe.es/eli/es/l/2013/12/27/27/con>

Ley 4/2023, de 22 de marzo, de Derechos, Garantías y Protección Integral de la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid. *Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid*, 73, de 23 de marzo de 2023. <https://www.boe.es/eli/es-md/l/2023/03/22/4>

Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local. *Boletín Oficial del Estado*, 80, de 3 de abril de 1985. <https://www.boe.es/eli/es/l/1985/04/02/7/con>

