

**MEMORIA 2019**  
**PROGRAMA APOYO RESIDENCIAL PARA LA**  
**VIDA AUTONOMA DE JÓVENES EN**  
**SITUACIÓN DE GRAVE VULNERABILIDAD**  
**SOCIAL**

Ayuntamiento de Madrid  
Dirección General de Familias, Infancia,  
Educación y Juventud

## **INDICE**

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. DATOS PERFIL POBLACIÓN ATENDIDA**
  - a. Género
  - b. Nacionalidad
  - c. Edad
  - d. Programas derivadores
  - e. Situación Laboral
  - f. Situación origen, motivo intervención
  - g. Nivel formativo
- 3. ACTIVIDADES: OBJETIVOS Y RESULTADOS**
- 4. CALIDAD**
  - a. Análisis Cuestionario Satisfacción
  - b. Altas y bajas
  - c. Informe económico
- 5. EVALUACIÓN Y PROPUESTAS DE MEJORA**

## 1. INTRODUCCIÓN.

El *Programa de Apoyo Residencial para la vida autónoma de jóvenes en situación de grave vulnerabilidad social* está dirigido a dar respuesta a una situación de necesidad que esta población presenta. Los diferentes dispositivos de intervención socioeducativa y laboral existentes vienen detectando la conveniencia de completar esta intervención con un apoyo en el acceso a la cobertura de necesidades básicas adecuado y adaptado a las características propias de este colectivo.

A través de este programa, la Fundación ISOS dota de un sistema ágil de respuesta a estas necesidades que se articula de forma coordinada con la intervención educativa que se viene realizando desde los recursos socio comunitarios, proporcionando a estos/as jóvenes un soporte suficiente que permita que estos procesos de transición a la vida autónoma se puedan realizar con mayores garantías.

Los destinatarios son jóvenes en situación de grave vulnerabilidad social entre los 18 y los 22 años que participen activamente en algún programa de intervención prelaboral o educativa que la red socio comunitaria dispone y que se encuentren en situación de calle o en riesgo de estarlo en la ciudad de Madrid, en alojamientos inadecuados, inseguros o inestables (casas ocupadas, albergues, etc.), 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.

Será indispensable para su participación en este programa residir de forma efectiva en la Ciudad de Madrid, no presentar trastornos severos de salud mental ni adicciones que imposibiliten la intervención educativa, y en el caso de jóvenes extranjeros, disponer del permiso necesario para residir en el territorio nacional.

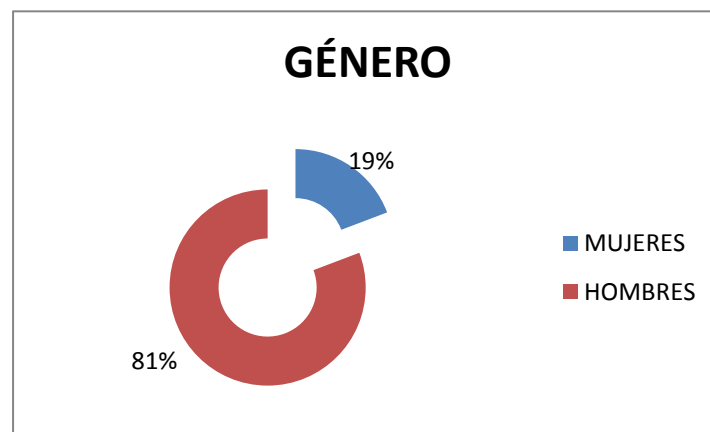
## 2. POBLACIÓN ATENDIDA.

Como adelantábamos en el Proyecto la población atendida han sido los jóvenes que se encuentran en situación de vulnerabilidad, determinada principalmente por las siguientes situaciones:

- Inestabilidad familiar/ social de sus entornos.
- Jóvenes procedentes de recursos de protección de menores cuyos procesos de reincorporación familiar al cumplir la mayoría de edad no son exitosos o que, no previéndose su reincorporación familiar, no han accedido por diferentes motivos a un recurso de apoyo residencial al llegar a la mayoría de edad.
- Víctimas de reagrupaciones que fracasan por desestructuración del núcleo familiar, o porque se insertan en familias reconstituidas en las que el vínculo afectivo está roto.
- Expulsados de forma temprana del domicilio familiar por razones de lgtbifobia, violencia filio parental, violencia parento filial o razones de índole cultural.
- Procesos fallidos o salidas precipitadas de la red de pisos y alojamientos residenciales que contempla el Plan de Autonomía Personal 16-21 de la Comunidad de Madrid.
- Jóvenes que han iniciado procesos de vida autónoma y que no han podido mantenerlos por la pérdida del empleo o de ingresos suficientes que le permitan acceder a un mercado inmobiliario cada vez más exigente y complejo.

En total durante 2019 hemos atendido a 52 jóvenes. De ellos, queremos destacar la grave vulnerabilidad de las 10 mujeres con las que hemos trabajado, ya que se añaden situaciones de embarazo no deseado, dependencia emocional/económica de parejas, violencia en la familia y abusos, incluso prostitución en uno de los casos.

Estas 10 mujeres atendidas, representan el 19% del total de la población atendida.



## NACIONALIDAD

En cuanto a la nacionalidad de los jóvenes atendidos, comentar que 11 españoles representan el 21 % de los jóvenes atendidos. Otras nacionalidades representan el 79%, es decir, las otras 41 personas.

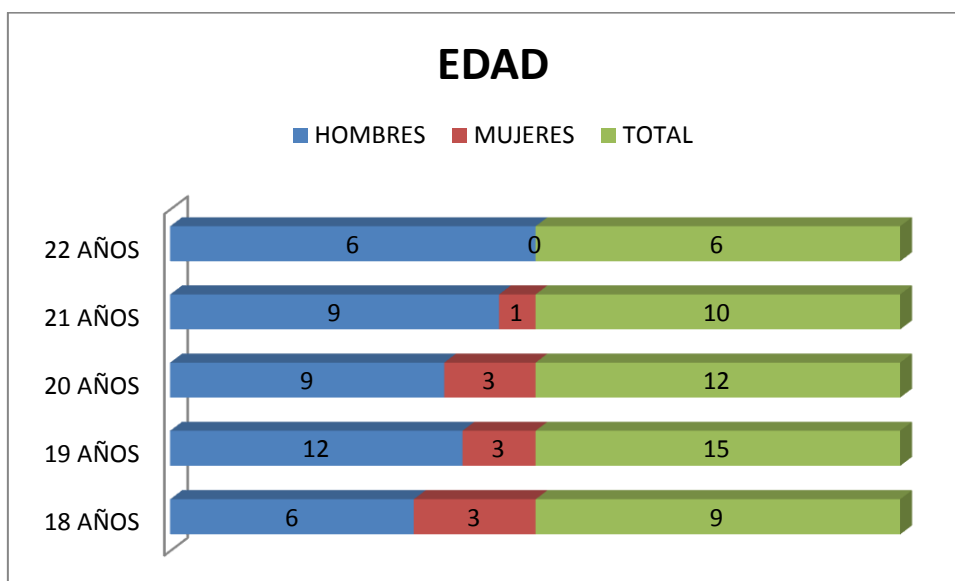


Nacionalidad	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
Española	11	6	5
Marroquí	25	21	4
Gambia	2	2	0
Guinea	3	3	0
camerun	2	2	0
Nigeria	1	1	0
Ecuador	1	1	0
Perú	1	0	1
Honduras	1	1	0
Venezuela	1	1	0
Siria	1	1	0
Libia	1	1	0
Pakistán	1	1	0
bangladesh	1	1	0

## EDAD

A continuación presentamos los datos por edad disgregados por género.

Como se aprecia en el siguiente gráfico, la edad más numerosa es de 19 años, con 15 personas en total. Con 20 y 21 años, son edades muy parejas, con 12 y 10 personas respectivamente. Con 22 años contamos con 6 hombres y con 18 años tenemos a 9 personas. En cuanto al género no se observan rasgos significativos.



## PROGRAMAS DERIVADORES

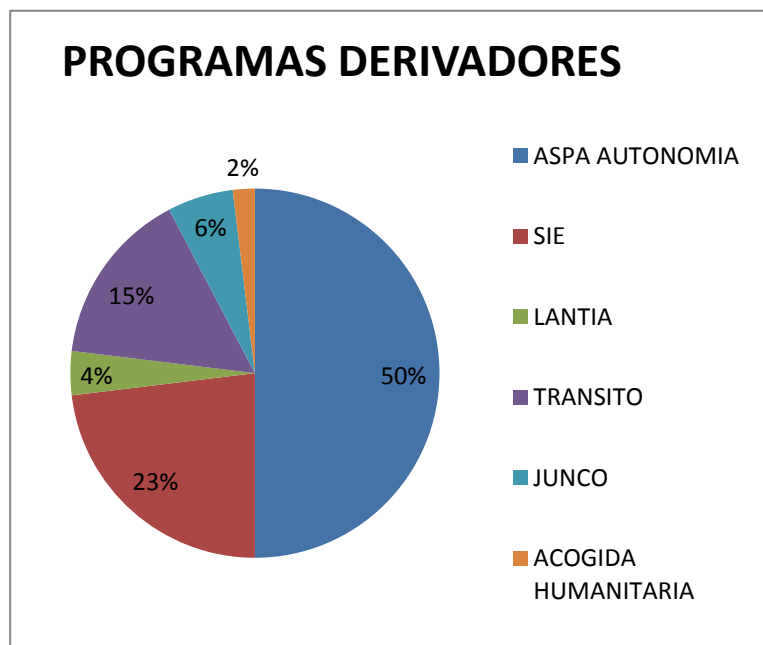
Tal y como apuntábamos en el proyecto, nuestro objetivo es *proporcionar a jóvenes en riesgo o situación de grave vulnerabilidad social una respuesta adaptada a sus necesidades específicas que favorezca el acceso a la cobertura de sus necesidades básicas, de forma coordinada con los programas de la red socio comunitaria de atención socioeducativa y prelaboral y como parte del proceso de intervención en el que participan.*

De esta manera nuestra respuesta ha sido muy ágil, proporcionando un alojamiento adecuado a sus necesidades, y poniendo los medios para cubrir el resto de necesidades básicas, para favorecer la intervención de los educadores de referencia en la aplicación de los itinerarios individualizados, para que estos educadores de referencia de cada caso puedan trabajar en el resto de dimensiones del proyecto vital de los jóvenes.

Los Programas derivadores comparten una metodología básica de trabajo por itinerario consensuado para lograr los objetivos, con un educador de referencia que acompaña o supervisa a nivel económico, social, formativo, laboral, y aquellas dimensiones que impliquen la adquisición de la autonomía de las personas usuarias del Programa.

En 2019, estos programas de intervención conjunta con el Programa Residencial han sido:

**Programa Aspa:** La finalidad del Programa ASPA es ofrecer a los adolescentes y jóvenes de Madrid un conjunto de actuaciones de diversa naturaleza tendentes a las compensaciones de déficit personales, familiares y sociales. Destacar a los profesionales de este Programa, y en especial a su línea de Autonomía, ya que han representado el 50% de los casos atendidos, 26 personas. Este Programa establece objetivos realistas con los jóvenes, atendiendo de manera ágil y flexible a sus participantes, proponiendo itinerarios consensuados con los jóvenes y acompañamiento social.



**Programa Tránsito:** Es un Programa de inserción sociolaboral y acompañamiento en el tránsito a la vida adulta para extutelados de la Comunidad de Madrid. Han derivado a 8 personas.

**Programa Junco:** Programa de inserción sociolaboral para jóvenes tutelados. Nuestra colaboración ha sido la de favorecer su intervención hacia la vida autónoma a jóvenes que acaban de cumplir los 18 años, sin red de apoyo y que están en medio de un proceso que posibilita ese plan de autonomía. Han derivado a 3 personas.

**Programa SIE:** Programa de acompañamiento sociolaboral de jóvenes en situación de grave vulnerabilidad social. Han derivado a 12 personas.

**Programa Lantia:** Programa de acompañamiento social para jóvenes del colectivo LGTBI en situación de riesgo social. Has derivado a 2 personas

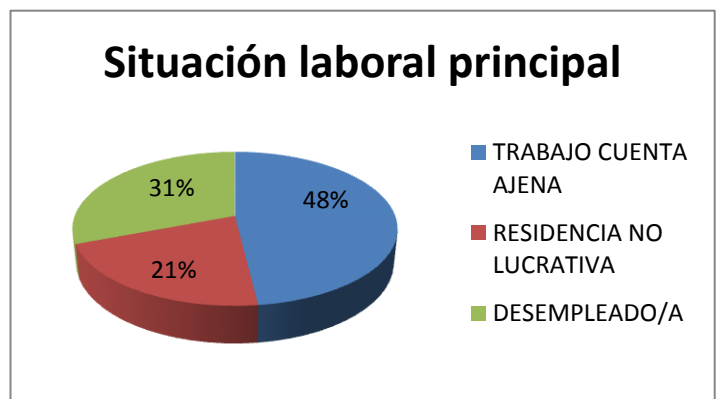
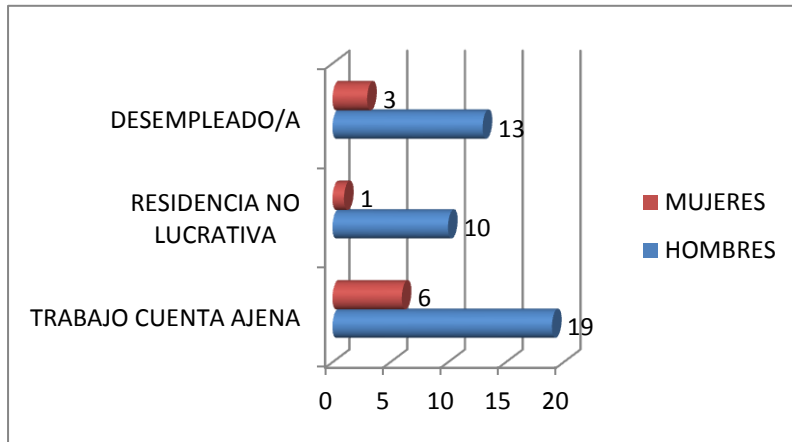
**Programa Acogida Humanitaria:** destinado a personas inmigrantes en situación de vulnerabilidad social. La asistencia cubre un máximo de seis meses; esta acogida se complementa con un proyecto individualizado de intervención encaminado a apoyar el proceso de integración de los/as usuarios/as. Han derivado a una persona.

## SITUACIÓN LABORAL

Destacamos el empleo como fuente de ingresos económicos y una de las bases de independencia y autonomía personal. Pero además aporta psicológicamente muchos más beneficios en pro de la autonomía, como la estructura y la planificación del tiempo, relaciones interpersonales, adquisición de nuevos roles, aprendizajes conductuales, adquisición de nuevas competencias básicas, técnicas, conocimientos, etc.

Durante el periodo que nos ocupa, los jóvenes han podido pasar por etapas de empleo y desempleo, ya que no es un proceso lineal, motivado por la propia dinámica del mercado de trabajo.

Por lo tanto vamos a ofrecer los datos de la situación principal y más representativa de cada joven en tres categorías: empleados/as por cuenta ajena, desempleadas/os y Residencia No Lucrativa, que necesitan más tiempo para gestiones administrativas una vez conseguida la empresa empleadora.



## SITUACIÓN DE ORIGEN, MOTIVO DE INTERVENCIÓN

Hemos generado cuatro categorías que hacen referencia a este punto para intentar separar las diferentes situaciones de los jóvenes que hemos atendido.

**Situación de calle:** jóvenes que rotan diferentes lugares en los que pernoctar, y que carecen de enseres personales ya que en esta situación es muy difícil transportarlos y suelen ser víctimas de robos.

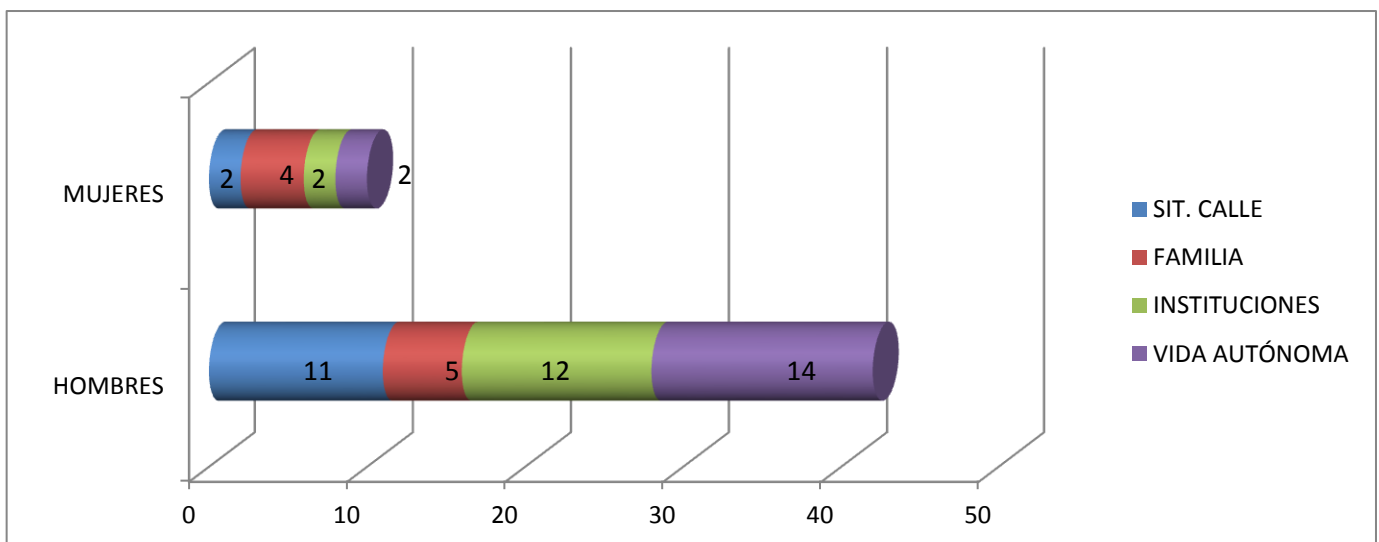
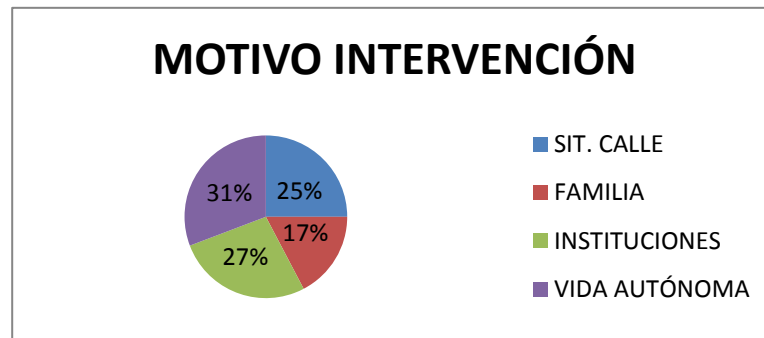
**Familia:** jóvenes que son rechazados por sus familias por diferentes motivos, entre ellos razones culturales, lgtbi fobia, violencia y/o maltrato.

**Instituciones:** jóvenes que han agotado los diversos plazos de tiempo y deben salir de estos recursos hacia la vida autónoma y no lo han conseguido.

**Vida autónoma:** jóvenes que han iniciado su vida autónoma pero han fracasado, ya que no han conseguido planificar y administrar gastos e ingresos, y todos los comportamientos y hábitos que conlleva ser un/a adulto/a autónoma/o.



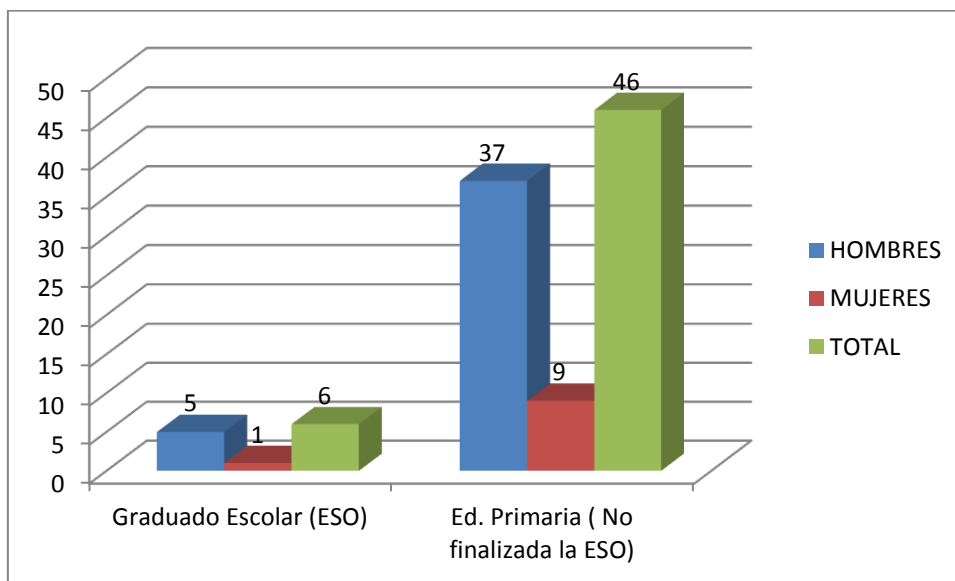
En cualquier caso, en su totalidad carecen de relaciones familiares sanas y estables, red de apoyos, conviven en núcleos de infravivienda y/o poco saludables. Por lo que todas las situaciones acaban antes o después en la “situación de calle”, aunque en ocasiones hemos conseguido adelantarnos a dicha situación y los hemos alojado antes de que se diera. Vamos a presentar datos que entendemos que mejor se adapta a cada caso:



En total hay **20 personas** extuteladas por la Comunidad de Madrid, lo que supone un 38% del total de los jóvenes atendidos. En cuanto al género de éstos, se mantiene la proporción general de 80% hombres y 20% mujeres.

### NIVEL FORMATIVO ACADÉMICO ADQUIRIDO

Como vemos a continuación, el 88,5% de los jóvenes atendidos no han finalizado la ESO. Los valores expresados en el gráfico es el dato cuantitativo disgregado por sexo. La proporción general de 80-20 por ciento en cuanto al género se mantiene también en este ítem.



### 3. OBJETIVOS Y RESULTADOS DEL PROGRAMA

A continuación presentamos una tabla resumiendo los indicadores planteados en el Convenio, junto con la meta a alcanzar y el resultado obtenido. En el anexo I a esta memoria se detallan los objetivos a los que se hacen referencia.

Como se puede apreciar en este resumen se han cumplido todos los objetivos previstos.

<b>RESUMEN SEGUIMIENTO OBJETIVOS POR INDICADOR</b>		
<b>INDICADOR</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>RESULTADO</b>
Acuerdo Educativo firmado	80%	90,4%
Nº noches alojamiento	3000	4646
Número participantes atendidos	35	52
Visitas in Situ	40	91
Nº Establecimientos colaboradores	7	17
Nº cobertura necesidades	80	460
% Cobertura Necesidades	80%	100%
Seguimientos y tutorías	140	669
Satisfacción media de los participantes	3,5 sobre 5	4,7 SOBRE 5
Porcentaje cumplimiento objetivos <b>totalmente</b>	30%	38,5%
Porcentaje cumplimiento objetivos <b>parcialmente</b>	40%	55,8%
Tutorías y acompañamientos materia vivienda	70	109
Nº sesiones formación grupal	6	6

#### 4. CALIDAD DEL SERVICIO

##### Análisis cuestionario satisfacción

Hemos obtenido 41 cuestionarios rellenos voluntaria y anónimamente por los participantes del Programa. La puntuación media obtenida ha sido de **4,73** sobre 5. En la siguiente tabla exponemos las 17 preguntas cuantitativas y su puntuación media obtenida. Como se puede apreciar la media de respuestas se mueve muy poco, la más baja es de 4,46 y las más altas 4,90.

PREGUNTAS	MEDIA
¿Te fue fácil acceder? (has conseguido encontrarnos fácilmente y contactar?)	4,63
¿Te sentiste escuchado/a?	4,78
¿La información que te dimos te ayudó a entender en qué medida el Programa Apoyo Residencial te podía ayudar?	4,78
¿Piensas que hemos comprendido tus necesidades?	4,80
¿Estás contento/a con la propuesta (o soluciones) que te hemos ofrecido?	4,90
¿Piensas que el tiempo que hemos tardado en atenderte ha sido adecuado?	4,85
¿Crees que hemos puesto a tu disposición los recursos necesarios para resolver tus necesidades?	4,78
¿Has podido contactar con nosotros/as cuando lo has necesitado?	4,76
¿El trato recibido por los/as educadores/as del Programa Apoyo Residencial ha sido bueno?	4,88
¿En qué medida te has sentido respetado/a en tu intimidad?	4,80
¿Crees que tu situación personal ha mejorado? (¿Te sientes ahora con más capacidad para afrontar tu situación o tus problemas?)	4,46
¿Estás satisfecho/a de haber venido al Programa Apoyo Residencial?	4,85
¿Te parece adecuado el local y los espacios utilizados?	4,63
¿Cómo valoras tu estancia en el alojamiento?	4,56
¿Cómo valoras la limpieza del alojamiento?	4,63
¿Cómo valoras el ambiente del alojamiento?	4,51
¿Cómo valoras la ubicación del alojamiento?	4,76

## ALTAS Y BAJAS

MES	Altas		Bajas		ACTIVOS
	hombre	mujer	hombres	mujeres	Fin de mes
marzo	1	1	0	0	2
abril	4	1	0	1	6
mayo	2	0	0	0	8
junio	6	0	2	0	12
julio	12	1	1	0	24
agosto	8	1	2	0	31
septiembre	5	3	3	0	36
octubre	2	2	5	1	34
noviembre	2	1	11	3	23
diciembre	0	0	10	3	10
<b>TOTALES</b>	42	10	34	8	

## MOTIVOS BAJAS

Los datos cuantitativos son:

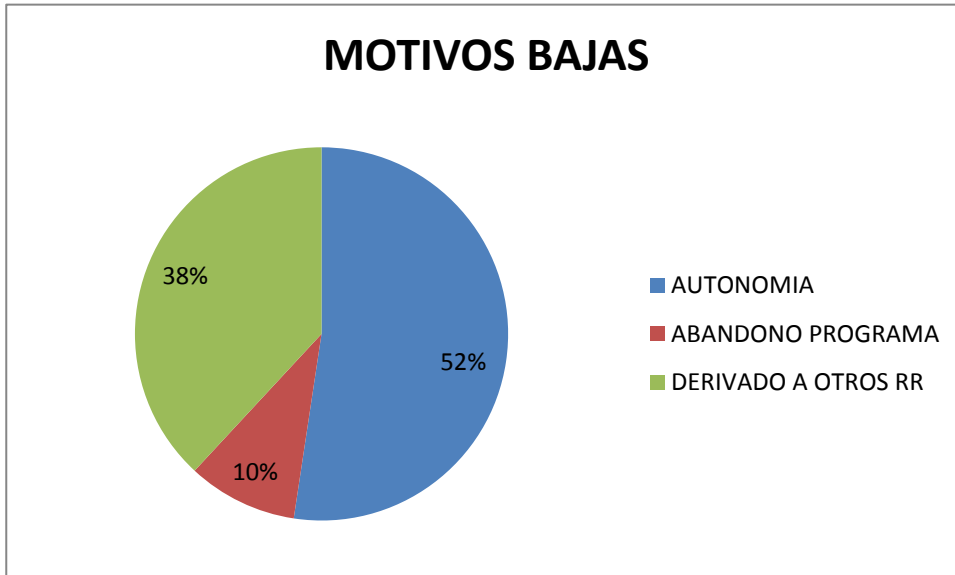
- AUTONOMIA \_\_\_\_\_ 22
- ABANDONO PROGRAMA \_\_\_\_\_ 4
- DERIVADO A OTROS RECURSOS \_\_\_\_\_ 16

De las 52 personas atendidas, 8 de ellos son hombres que no han necesitado alojamiento, es decir, el apoyo del Programa ha sido para cubrir necesidades básicas para cumplir objetivos en su itinerario sociolaboral.

El concepto **Autonomía**: nos referimos a aquellos jóvenes que han salido del Programa a vivir a una residencia privada/particular, donde se hacen cargo de sus gastos o han llegado a un acuerdo al respecto.

**Derivados a otros recursos**: Nos referimos a recursos específicos del Ayuntamiento o de la Comunidad de Madrid, recursos como el ATAAS o residencias institucionales, según cada caso.

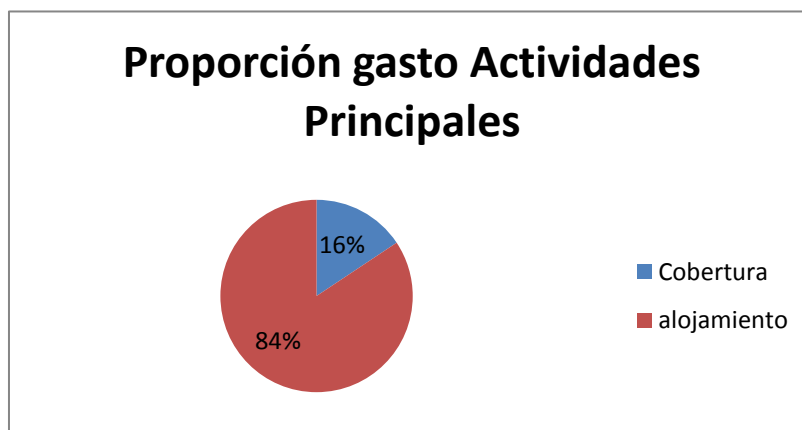
**Abandono de Programa**: son los jóvenes que no aceptan intervención o jóvenes que deciden volver a su país de origen, abandonando el proceso realizado.



#### INFORME ECONÓMICO

El presupuesto total es de 147.000 €. En la memoria justificativa se denomina “actividades” a todos los fondos destinados a la cobertura de necesidades básicas y alojamientos de los jóvenes, donde hemos gastado 114.097,07 € en los participantes.

De estas actividades, donde se destina más del 77% de los fondos, las podemos dividir en dos grandes bloques de gasto: el alojamiento y el resto de coberturas de necesidades básicas. El reparto del gasto ha sido de 96.234,54 € en alojamiento, y 17.862,53€ en coberturas.



**La cobertura de necesidades la hemos registrado en las siguientes categorías:**

**Alimentación:** Se han destinado 11.991,68 €. Desde aquí se han mantenido una serie de criterios educativos, y aunque se ha adaptado a cada persona al máximo, se han comprado alimentos de primera necesidad en relación con el tipo de alojamiento y capacidad de cocinar.

**Cuidados e higiene:** 1.518,23€ en referencia a las compras de farmacia y otros artículos relacionados exclusivamente con la salud y la higiene corporal, aunque en higiene hay que tener en cuenta que muchos artículos se han comprado en supermercados junto con la alimentación.

**Documental:** 9€, en totalidad han sido fotografías para renovación de DNI/NIE.

**Vestuario:** 1.404,31€ se han destinado a vestuario general y ropa de trabajo.

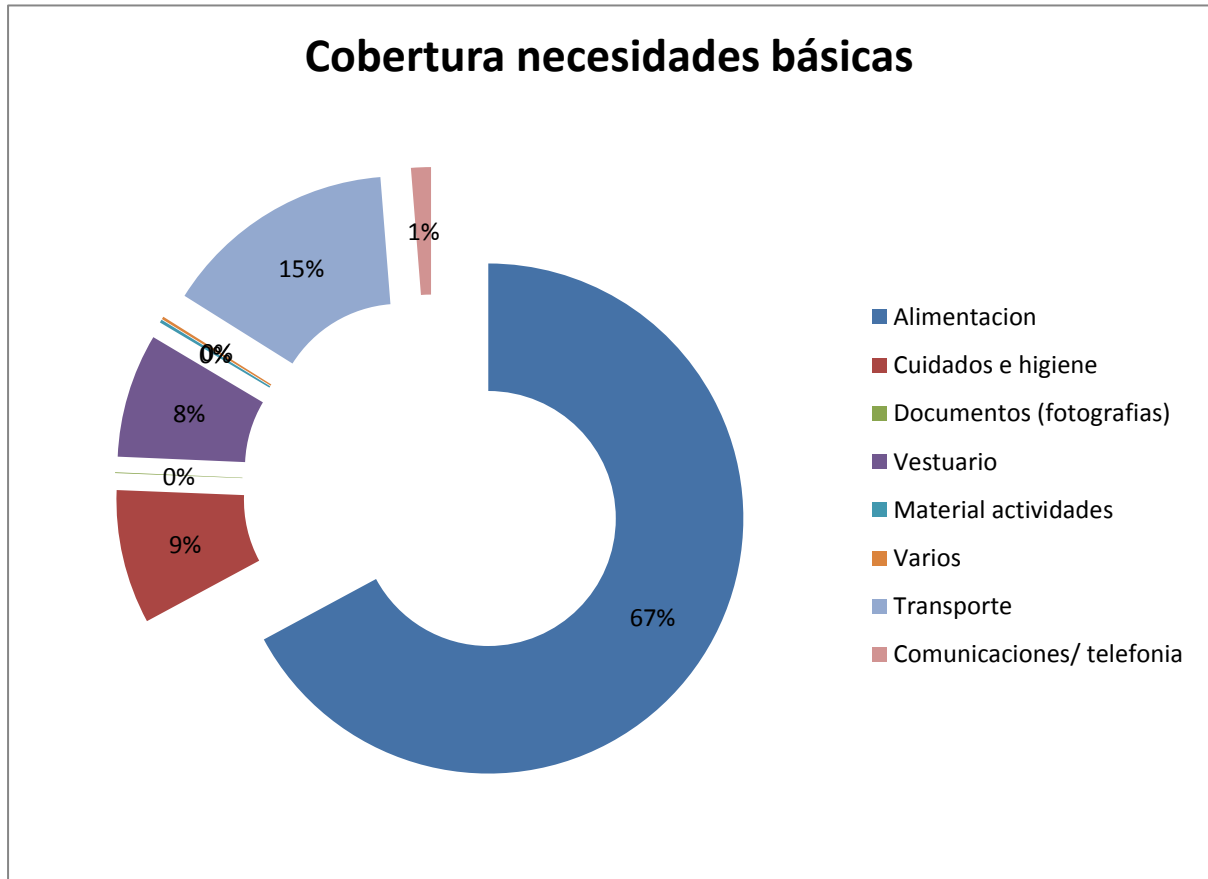
**Material Actividades:** 35,35€ se han destinado a apoyar material actividades grupales.

**Varios:** 30,7€ se han destinado a gastos que se encuentran fuera de estas categorías, por ejemplo gastos de imprenta.

**Transporte:** 2.648,25€ se ha destinado a transporte público. Es el segundo concepto en el que más dinero se ha destinado.

**Telefonía/comunicaciones:** 225€ se ha gastado en recargas de teléfonos fundamentalmente

A continuación presentamos el desglose porcentual de dichas coberturas de necesidades:



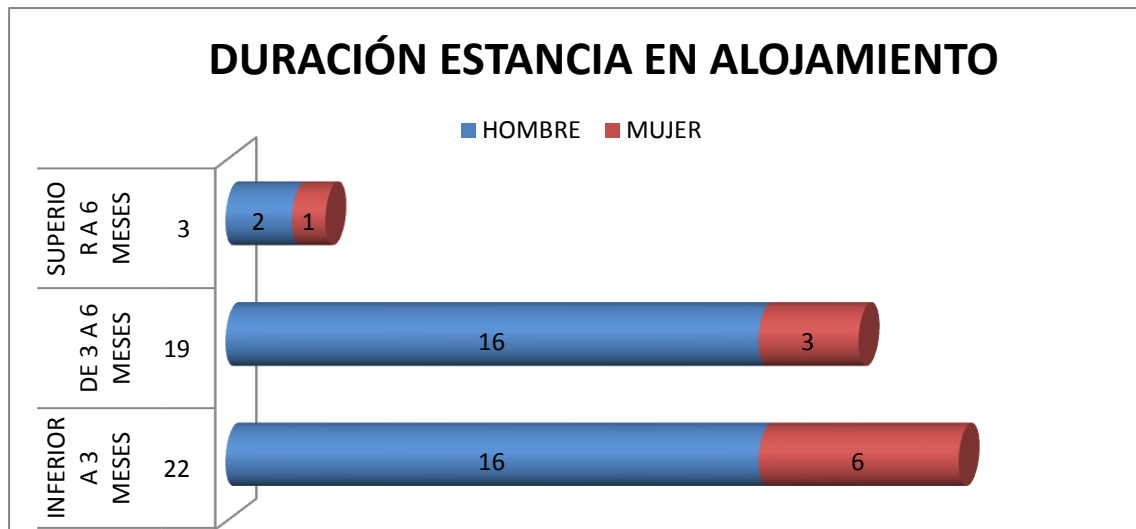
#### Cobertura en alojamientos:

La gran mayoría de los alojamientos son hostales o pensiones con habitación individual en la zona centro de Madrid principalmente. También hemos colaborado con una empresa que gestionaba habitaciones en pisos compartidos. Esto último nos ha servido para exponer a los jóvenes a vivir una experiencia más realista, ya que compartir piso o alquilar una habitación suele ser un objetivo común en muchos de ellos.

Excepcionalmente y sólo cuando la urgencia ha sido mayor hemos recurrido a alojamientos tipo "hostel" turístico, cuya principal característica es habitación compartida.

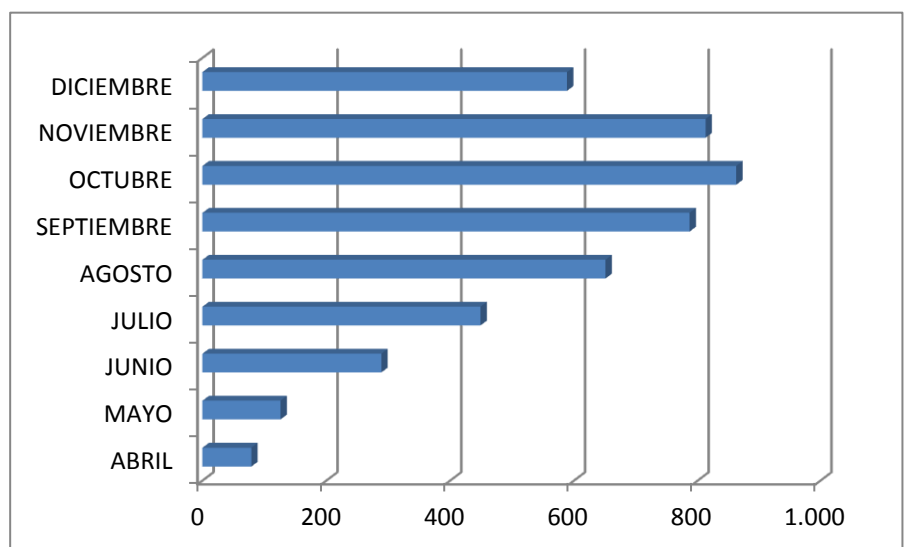


De los 52 participantes, 44 han sido las personas alojadas. A continuación presentamos la duración de las estancias en alojamientos:



En cuanto al seguimiento mensual de pernотaciones, presentamos los siguientes datos:

PERNOCTACIONES	Nº
ABRIL	79
MAYO	126
JUNIO	289
JULIO	449
AGOSTO	651
SEPTIEMBRE	787
OCTUBRE	863
NOVIEMBRE	813
DICIEMBRE	589
TOTAL	4.646



## 5. EVALUACIÓN CUALITATIVA Y PROPUESTAS DE MEJORA.

### **Evaluación cualitativa:**

Hemos encontrado dificultad en la consecución de hostales o alojamientos colaboradores. El motivo es que los gestores de los locales no se comprometen a reservar habitaciones con mucha antelación ni en base a las necesidades de nuestro Programa. Este hecho dificulta la labor comercial.

En el contacto con los hostales queremos añadir que hemos tenido que corregir muchos formatos de factura, ya que desconocen cómo hacer una factura oficial, o desglosar el IVA,... Algunos han escogido un modelo de factura que les hemos propuesto como ejemplo.

En el contacto con los jóvenes, queremos destacar el momento semanal de ir a hacer la compra, siendo uno de los momentos más importantes del Programa. Educamos en un consumo responsable, distinguiendo entre necesidades reales y preferencias o caprichos. Se dan refuerzos positivos y los jóvenes aprovechan para contar su experiencia vital. Nos hablan de cómo han sido sus vidas a través de cómo se alimentaban. Así mismo se entrenan muchas habilidades sociales dentro del supermercado. Es un gran momento para hablar de economía, y en muchas ocasiones se establecen nuevos objetivos y proyectos, todo teniendo como punto de partida la compra de los alimentos y la forma de cocinarlos.

### **Propuestas de mejora** basados en la experiencia obtenida:

- Reelaborar y mejorar en base a la experiencia los indicadores de los objetivos del proyecto.
- Reelaborar las estrategias en las actividades grupales, partiendo de las necesidades de jóvenes y teniendo en cuenta los recursos sociocomunitarios de la ciudad de Madrid.
- Reelaborar la encuesta de satisfacción del Programa.
- Resaltar la buena experiencia con el acuerdo realizado con el establecimiento de comidas preparadas, ya que ha solventado las dificultades en esta materia con casos específicos.