

## 1. INTRODUCCIÓN

El Comedor Santo Domingo es una asociación sin ánimo de lucro con más de treinta años de experiencia en el trabajo con personas y familias en situación o riesgo de exclusión social. Trabajamos de forma multidisciplinar para atender los problemas y necesidades de las personas que acuden cada día a nuestro centro, a través de diferentes programas: intervención social, orientación laboral, apoyo psicológico, alimentación, formación o ayudas económicas. Para ello contamos con un equipo profesional formado por 13 trabajadores especializados, apoyados por más de 70 voluntarios que colaboran en diferentes tareas.

### **Comedor Santo Domingo**

Sede. **Pulidero, 9**

Fundación. **1986**

Equipo. **13 trabajadores / 70 voluntarios**

Ámbito de actividad. **Local**

Financiación. **Mixta** (fondos privados + subvenciones públicas)

Nuestro centro, ubicado en la calle Pulidero, en pleno corazón del popular barrio de El Perchel, abre sus puertas durante todo el año, de lunes a sábado -festivos incluidos-, ofreciendo diariamente los servicios de desayuno, almuerzo y cena, además de las citas y entrevistas personales con las trabajadoras sociales, la orientadora laboral o la psicóloga, talleres, actividades de ocio, sesiones formativas, etc. Además de la atención en el interior de las instalaciones, nuestro personal y algunos voluntarios realizan acompañamientos a citas médicas, gestiones administrativas, visitas a domicilio etc. En todo momento, procuramos que las personas se sientan acogidas y acompañadas, tratándolas desde el máximo respeto y comprensión hacia su situación, aportando diariamente nuestra escucha y atención, mostrándoles que son tenidas en cuenta.

Para llevar a cabo este proyecto, nuestra asociación cuenta cada año con un modelo de financiación mixto, partiendo de sus fondos propios (cuotas de socios y donaciones particulares de personas, empresas o entidades), que en 2022 supusieron el 71% de los ingresos, además de las subvenciones públicas recibidas de la Junta de Andalucía y el Ayuntamiento de Málaga, que alcanzaron el 29% de los mismos.

## 2. NUESTRO TRABAJO EN 2022



Podemos afirmar que 2022 ha sido del año de la normalización de nuestro trabajo, tras la crisis sanitaria provocada por el virus COVID-19 y las consecuencias de ésta, que en nuestra labor se han hecho patentes de manera muy significativa.

Iniciamos el año continuando con el protocolo puesto en marcha en mayo de 2020, proporcionando los servicios de alimentación para llevar y limitando el acceso al centro para las entrevistas en las oficinas, las actividades formativas y el voluntariado. Este sistema de trabajo, no exento de costes (materiales e inmateriales), nos permitió proteger el Comedor de posibles brotes y contagios colectivos sin interrumpir ninguno de los programas de trabajo.

En el mes de abril, dos años después de haberse decretado el estado de alarma, debido a la baja incidencia del virus sobre una población en su mayoría vacunada y en vista del cese o relajación de las medidas y restricciones, volvimos a abrir las puertas del comedor y retomamos el funcionamiento normal de nuestro programa de alimentación. No obstante, para garantizar la seguridad de trabajadores, voluntarios y personas atendidas, se siguieron aplicando las medidas sanitarias (higienización de manos para el acceso al centro, uso obligatorio de mascarillas en el interior del edificio, limpieza de oficinas continua, ventilación constante de los espacios interiores, carteles informativos, etc.).

Además del servicio de comedor dentro de las instalaciones, también se retomaron las actividades formativas y complementarias a nuestro trabajo: clases de español para extranjeros, taller de relajación, taller de inserción digital y organización de actividades de ocio y culturales fuera del comedor.

Reanudar nuestra forma habitual de trabajar, ha permitido el retorno de todos los voluntarios para apoyar las diferentes tareas relacionadas con el servicio de comedor. Así, desde abril, más de setenta voluntarios, distribuidos en cinco turnos cada día, de lunes a sábado, colaboran con la preparación de la comida y las bolsas para las cenas, el servicio de desayuno y de almuerzo, así como con la limpieza de material utilizado y las instalaciones. Algunos voluntarios también, de manera puntual, realizan servicios de acompañamiento a realizar gestiones o a citas médicas a algunas de las personas atendidas.

En el ámbito del voluntariado, una de las principales novedades de los últimos años es la participación de las empresas a través de sus áreas de responsabilidad social corporativa (RSC). Desde hace algunos años CaixaBank y Fundación Mapfre venían colaborando con nuestra asociación a través de jornadas de voluntariado y aportaciones

Las cifras de 2022:

<b>Programa</b>	<b>Personas atendidas</b>
Alimentación	1.366
Intervención social	1.366
Orientación laboral	216
Atención psicológica	51
Ayudas económicas	170
Formación	37
<b>Total</b>	<b>2.854</b>

### 3. PERFIL DE LA PERSONA ATENDIDA



En 2022 detectamos variaciones en el perfil de la persona atendida respecto del año anterior, a pesar de que, en líneas generales, se mantienen los estándares habituales. La novedad más destacada vino marcada por el descenso de las familias atendidas, dato que ya había descendido en el ejercicio anterior. Nos encontramos, por tanto, con una disminución de las personas cuya principal problemática era la inestabilidad y la falta de ingresos del núcleo familiar. Estos datos se explican conforme al proceso de recuperación económica pasados los momentos más críticos derivados de la pandemia de la Covid-19, ya que una parte de las familias atendidas dejaron de acudir al Comedor gracias a que alguno de sus miembros encontró trabajo; también, debido a la concesión de ayudas económicas proporcionadas por las administraciones públicas.

Otro de los datos más significativos respecto de los dos años anteriores es el regreso al equilibrio entre persona extranjeras y españolas (49% y 51% respectivamente) después de dos años atendiendo a una mayoría de procedencia extranjera. No obstante, entre los extranjeros, la nacionalidad más abundante sigue siendo la marroquí, que representa el 20% del total de las personas atendidas, siendo el 5% jóvenes extutelados, procedentes en numerosos casos de los centros de estancia temporal de inmigrantes (CETI) o centros de menores de Melilla o Ceuta, que han alcanzado la mayoría de edad.

El tramo de edades comprendido entre los 18 y los 30 años mantiene el significativo crecimiento experimentado en 2021, representado casi un 20% de las personas atendidas. Este dato nos preocupa especialmente ya que en su mayoría son jóvenes en situación de calle. Junto a este, el dato más alarmante es el aumento de la población atendida mayor de 65 años (+6%) por su especial vulnerabilidad.

En cuanto a las problemáticas, continúan aumentando el consumo o adicciones (+4,8%), las personas con enfermedades mentales (+1.5%) y las que sufren patología dual (+1%). Se trata de perfiles muy deteriorados y cronificados, afectados especialmente por el sinhogarismo.

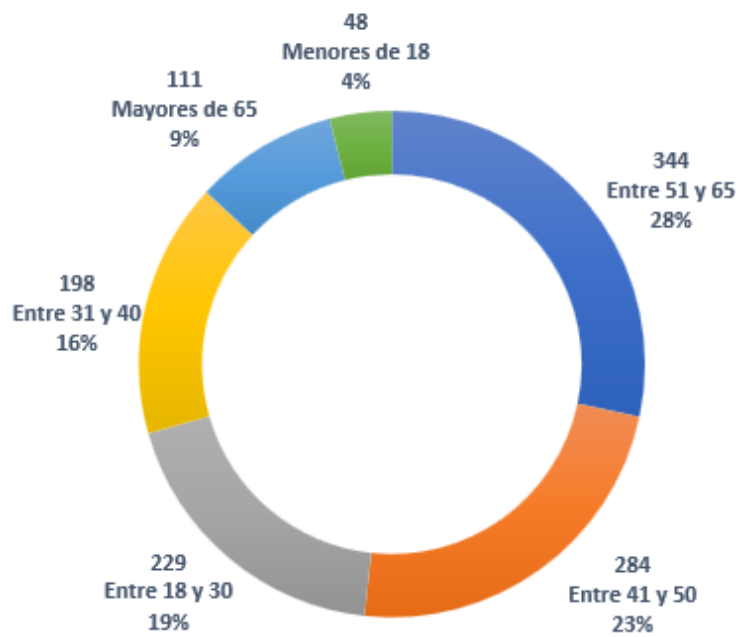
El perfil medio de la persona atendida durante el año 2022 giró en torno al varón español de mediana edad, parado de larga duración, soltero o divorciado, con domicilio inestable o sin hogar, sin ingresos económicos, estudios primarios y experiencia laboral precedente en sectores como la hostelería o servicios.

<b>AÑO 2022</b>		
Sexo	<b>Varón</b>	80%
Procedencia	<b>Español</b>	51%
Edad	<b>41-65</b>	54%
Vivienda	<b>Sin hogar</b>	89%
Situación económica	<b>Sin ingresos</b>	70%
Formación	<b>Estudios primarios</b>	52%
Experiencia laboral	<b>Sector servicios</b>	38%

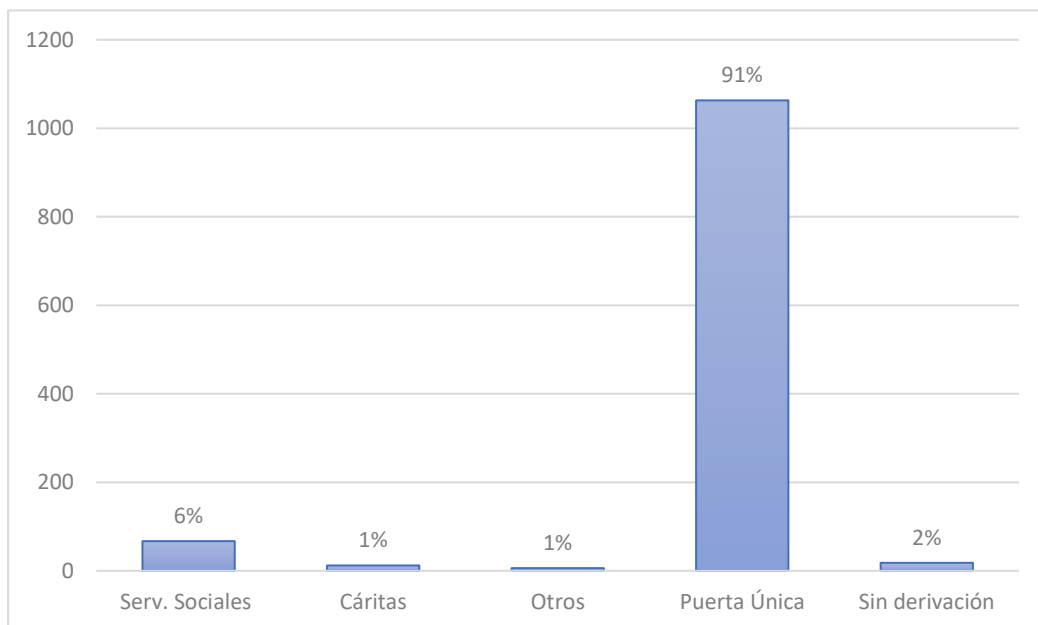
**Tabla. Perfil medio de la persona atendida en 2022**

En cuanto a los países de procedencia, observamos un claro aumento de los ciudadanos marroquíes (+5%) -especialmente jóvenes, procedentes en numerosos casos de los centros de estancia temporal de inmigrantes (CETI) o centros de menores de Melilla o Ceuta, una vez alcanzada la mayoría de edad-. En otros casos, la llegada directa desde Marruecos se produjo también con la reapertura de la frontera con nuestro país vecino. Por otra parte, disminuyó notablemente la población procedente de Sudamérica (-9%), manteniéndose prácticamente igual la proporción correspondiente a otras zonas de África o Europa central o del este.

En cuanto al acceso al Comedor, el 91% (frente al 66% del año anterior) de los acogidos acudió derivado por la oficina de Puerta Única (Personas sin hogar), accediendo a la red de plazas y recursos de atención al sinhogarismo proporcionada por la Agrupación de Desarrollo de la que formamos parte.



Gráfica. Personas atendidas por edades



Gráfica. Personas atendidas por derivación



## 4. PROGRAMA DE ALIMENTACIÓN



### 4.1 Introducción

El programa de alimentación es la puerta de entrada al Comedor Santo Domingo. Constituye su unidad básica de intervención, el primer espacio de acogida que se ofrece a la persona atendida como punto de partida para el itinerario que emprenderemos juntos. Con este programa damos respuesta a la necesidad de personas y familias de nuestro entorno que viven en riesgo o situación de exclusión social, para acceder a una alimentación completa, sana y de calidad. Para ello, proporcionamos dos pases diarios (desayuno y almuerzo + cena) de lunes a sábado, festivos incluidos -salvo los días 1 de enero y 25 de diciembre-.

El acceso a este programa es universal. Cualquier persona o familia con problemas para llevar una alimentación digna y adecuada es acogida en nuestro Comedor; partiendo, fundamentalmente, de dos segmentos de población: las personas sin hogar, que serán derivadas desde la oficina de Puerta Única, y las personas o familias con hogar (vivienda propia o en alquiler), que habrán de llevar un seguimiento simultáneo con los Servicios Sociales Comunitarios municipales que les correspondan.

La atención desde este ámbito va siempre aparejada a la implicación de la persona y su seguimiento en el programa de intervención social, llevado a cabo por las trabajadoras sociales

del centro, partiendo de un concepto de ayuda temporal adaptada a las problemáticas de la persona, que va mucho más allá del simple plato de comida, centrado en la integración de los acogidos y la resolución de sus problemas.

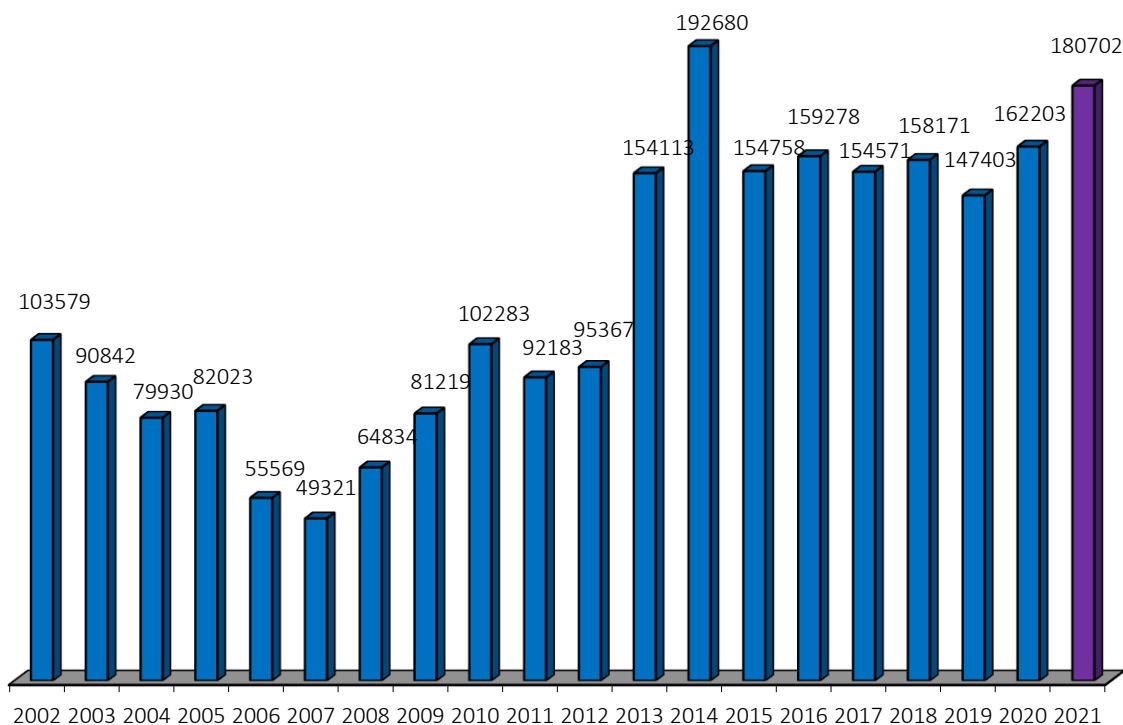
Localización – ámbito de trabajo	Málaga capital
Horario	De lunes a sábado -festivos incluidos- de 8.15 a 15.15 h.
Colectivo objeto de la atención	Personas en riesgo o situación de exclusión social y personas sin hogar
Objetivo general	Cubrir la alimentación diaria de personas o familias sin recursos suficientes para ello
Objetivos específicos	Garantizar el acceso a una dieta cuidada, sana y equilibrada, proporcionar alimentación también durante los fines de semana y los días festivos, proporcionar artículos de higiene y primera necesidad para las familias atendidas, propiciar que los menores puedan realizar cinco comidas al día, etc.
Plazo de ejecución	Del 3 de enero al 31 de diciembre de 2022
Equipo profesional	Cocinera y ayudante de cocina, 2 ayudantes de comedor (uno de ellos responsable de almacén) y 70 voluntarios

Debido a la incidencia del Covid-19 y al curso de la pandemia se mantuvo el servicio de alimentación para llevar hasta el mes de abril del 2022. La principal novedad, pues, de este ejercicio es la reanudación del programa de alimentación con el método habitual, en el interior de las instalaciones. Esto nos ha permitido un seguimiento más exhaustivo de los casos y un trato más cercano y personas con las personas atendidas, conforme a nuestra filosofía de trabajo. Durante todo el 2022, no obstante, se han mantenido activos todos los protocolos sanitarios: higienización de manos antes de la entada, uso de mascarilla en el interior de las instalaciones, ventilación adecuada y distancia de seguridad.

#### 4.2 Desarrollo del programa

El Comedor Santo Domingo atendió en 2022 a 1.366 personas desde su programa de alimentación, lo que ha supuesto un total de 87.000 servicios. El descenso de personas atendidas ha sido significativo, no llegándose a cifras parecidas desde 2011.

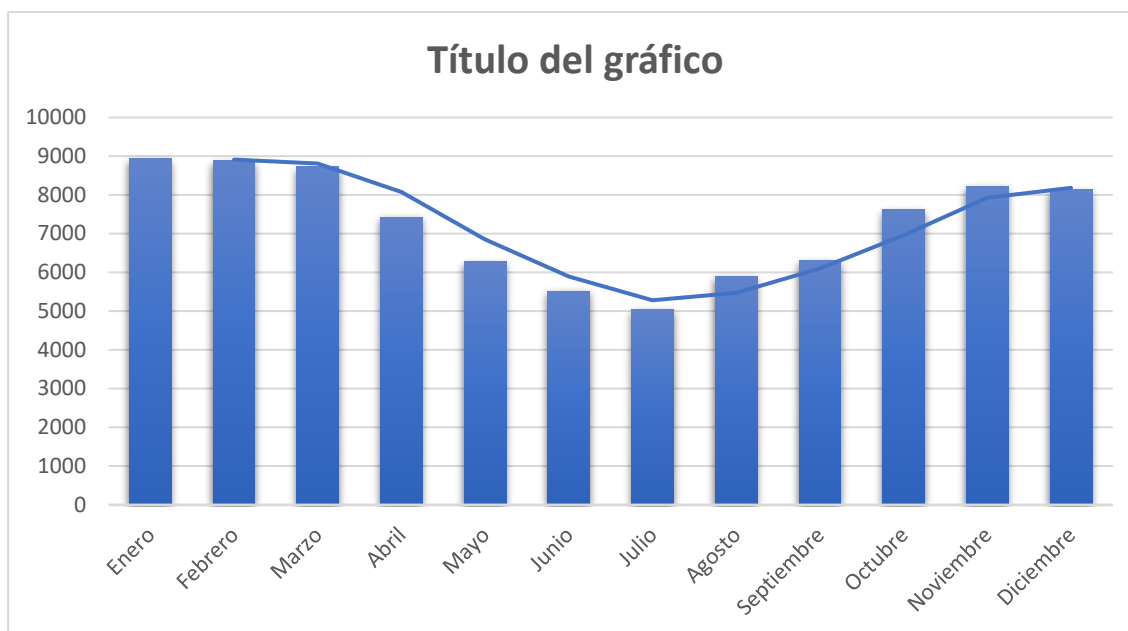




Gráfica. Servicios de alimentación anuales

La mayor concentración de estos servicios se produjo entre los meses de enero a marzo, suponiendo el 31% del total del ejercicio. A partir de abril, el número de servicios comenzó a descender paulatinamente, acelerándose su bajada tras el verano, como es habitual. Esto viene motivado por el aumento del empleo en determinados sectores como la hostelería o los servicios.

A partir del mes de septiembre, pero especialmente en octubre, hubo un nuevo repunte en la demanda del servicio de comedor, dada por la desaparición de muchos puestos de trabajo estacionales. Además de esto, según ha ido avanzando el año, se ha hecho sentir cada vez más el peso de la subida generalizada de precios que estamos sufriendo. Esta coyuntura, si bien no incide directamente a un sector importante de las personas atendidas - sin hogar, personas con problemas de adicciones, cronicados...- si ha traído como consecuencia un significativo incremento de las familias atendidas. Si durante los primeros meses del año estábamos atendiendo a 4 o 5 familias aproximadamente, acabamos el año rozando las 20 familias. Así, cerramos el mes de diciembre con un número de servicios similar al de los primeros meses del año.



Gráfica. Servicios de alimentación durante el año 2022

Tal como se ha explicado anteriormente, el funcionamiento de nuestro Comedor se mantuvo con la misma organización puesta en marcha en mayo de 2020, prestando diariamente los servicios de desayuno y almuerzo (junto con las bolsas para la noche), distribuidos en la entrada del centro, para llevar hasta el mes de abril. A partir de este mes retomamos en funcionamiento anterior a la pandemia manteniendo las medidas sanitarias y de higiene.

Para el acceso a los servicios, continuamos empleando el nuevo sistema de carnets puesto en marcha en 2020. Estas tarjetas acreditativas muestran el número de expediente, nombre y apellidos de la persona atendida, con el horario del desayuno y el del almuerzo.

<b>151</b>			
<b>Fecha</b>	<b>20-dic</b>	<b>a</b>	<b>26-dic</b>
<b>Número</b>			
<b>Nombre</b>			
<b>Apellidos</b>			
<b>Desayuno</b>		<b>Almuerzo</b>	
<b>10:25</b>		<b>13:55</b>	

Los recursos humanos implicados en este programa estuvieron formados por dos equipos, principalmente. El de cocina, responsable de la elaboración y envasado de los menús, la limpieza de las instalaciones y el menaje; y el de comedor, encargado de la distribución de los menús, la limpieza de los espacios destinados para ello, la gestión de las compras, el almacén y su mantenimiento. Ambos grupos estuvieron encabezados por profesionales, asistidos por los voluntarios, distribuidos por tareas y días de la semana.

La elaboración de las comidas y su calidad forman también parte de nuestra acogida y servicio a la persona atendida. Por ello, procuramos ofrecer lo mejor, buscando ese plato de comida que aguarda en el hogar a cualquiera de nosotros; rico, casero, preparado con sumo cariño. Esa distinción de nuestra cocina va mucho más allá de la materia prima, de los medios materiales o de la cantidad, está también en las personas que trabajan en ella, que se esfuerzan diariamente para que nuestro Comedor sea un lugar acogedor y agradable. Y, por supuesto, en la buena apariencia y la limpieza de sus instalaciones; contando, además, con los servicios de una empresa de controles sanitarios que periódicamente recoge y analiza muestras de los alimentos, el menaje o las superficies de la cocina.

Los menús del Comedor Santo Domingo se plantean de forma mensual, procurando su equilibrio y variedad, pero también la cocina de temporada. Basados en la dieta mediterránea, los menús ofrecen cada día una opción sin cerdo, destacando los platos especiales que se sirven en los días de fiesta.

Primeros - principales	Segundos - guarniciones
Albóndigas en salsa	Arroz blanco con verduras
Callos tradicionales	Coles rehogadas con pimentón
Cazuela de fideos con pescado y marisco	Croquetas de pollo
Estofado de ternera	Empanada gallega
Guisadillo de cordero con patatas	Empanadillas de pisto
Guisadillo de patatas con pescado	Ensalada malagueña
Lentejas con verduras	Ensalada mixta
Macarrones a la <i>bolognesa</i>	Ensalada de pasta
Magro con tomate	Ensalada de tomate y aguacate
Paella de marisco	Ensaladilla rusa
Paella de pollo	Hamburguesa
Pollo al ajillo	Lomo de cerdo
Pollo asado	Merluza frita
Pollo en salsa de champiñones	Patatas fritas
Porra antequerana	Pizza
Potaje de garbanzos con verduras	Tortilla de patatas
Potaje de judías con patatas	
Potaje de vigilia (acelgas y bacalao)	
Puchero de pollo y verduras	
Salchichas encebolladas	

Cabe subrayar también el especial empeño del Comedor Santo Domingo en la celebración de los días más destacados del año: los festivos, el Jueves Santo, Nochebuena, Navidad o Reyes. Para ello, procuramos siempre servir elaboraciones especiales, acompañadas de refresco y algún postre que se diferencien de lo habitual. En 2022 contamos con la

importantísima colaboración de un grupo de empresas para los servicios navideños, ofreciendo menús de primerísima calidad, tanto para el día 23 como para el 24 de diciembre en los almuerzos, la cena de Nochebuena, el almuerzo de Nochevieja y los desayunos y almuerzos del Día de Reyes.

Por último, cabe destacar la generación de valor económico de nuestro Comedor, fundamentalmente en el entorno local, ya que el programa de alimentación supone la compra de productos y materias primas a proveedores, especialmente para alimentos frescos. Así, en 2022 trabajamos con casi una treintena de empresas del sector alimentario, de las cuales 26 fueron locales y 10 pequeños comercios o profesionales autónomos, apoyando también al negocio de proximidad.

### **4.3 Conclusiones**

- El curso de la pandemia provocó entre 2020 y 2021 un periodo de crisis económica que condujo a numerosas personas y familias de perfil normalizado a solicitar ayuda para poder mantener sus medios de vida básicos, a causa del desempleo y el agotamiento de los recursos propios. Esta etapa crítica de la pandemia ha pasado en 2022 y las restricciones y medidas sanitarias de emergencia han ido desapareciendo paulatinamente, lo cual ha supuesto una paulatina reactivación de la economía y una considerable reducción de la demanda de atención por parte del perfil descrito.
- El fin de la pandemia ha permitido retomar nuestro trabajo normal, dando el servicio de alimentación en el interior de las instalaciones lo cual conlleva un trato más cercano y familiar con la persona atendida, además de un seguimiento más exhaustivo de los casos y un acompañamiento más eficaz.
- Pese a la importancia de apoyar a familias y personas en riesgo de exclusión con un programa de alimentación u otros que les permitan cubrir sus necesidades básicas, entendemos y defendemos que las ayudas materiales no deben ser la única respuesta a estas situaciones. Las organizaciones, públicas y privadas, debemos trabajar en sentido opuesto al asistencialismo o al mantenimiento de la dependencia, misión que no puede ser abordada sin la implicación de los profesionales de la intervención social, con programas y planes estratégicos que fomenten la autonomía y la inserción de las personas atendidas.

## 5. PROGRAMA DE INTERVENCIÓN SOCIAL



### 5.1 Introducción

El Comedor Santo Domingo no podría entenderse sin la implicación de la persona atendida, de forma decidida e irrenunciable, en nuestro programa de intervención social. Más allá de su nomenclatura, se trata del acompañamiento y seguimiento de la persona, apoyándola para que inicie un proceso de cambio que le permita descubrir qué le está pasando y tomar las riendas de su vida, superar sus problemáticas y lograr llevar una vida lo más normalizada posible. Este trabajo, clave para el desarrollo de personas y su reinserción social, supone para nuestra entidad una misión, su verdadera filosofía y elemento diferenciador. Tal como reza nuestro lema, abrimos nuestras puertas cada día para dar 'de primero, otra oportunidad'.

<b>Localización – ámbito de trabajo</b>	Málaga capital
<b>Horario</b>	De lunes a viernes de 8.15 a 15.15 h.
<b>Colectivo objeto de la atención</b>	Personas en riesgo o situación de exclusión social y personas sin hogar, con limitados o inexistentes recursos personales, sociales o económicos, españoles o extranjeros
<b>Objetivo general</b>	Ayudar a la persona atendida a buscar una solución a su situación y/o mejorar su calidad de vida lo máximo posible
<b>Objetivos específicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Acoger y atender a las personas que acuden al Comedor tanto españoles como inmigrantes derivadas de distintas instituciones.</li> <li>-Atender a personas y familias de manera integral.</li> <li>-Aplicar herramientas adecuadas para una mejor intervención con los atendidos.</li> <li>-Coordinación externa e interna con las distintas entidades que trabajan con los acogidos.</li> <li>-Apoyar en la difusión e información de este colectivo para mejorar su calidad de vida</li> </ul>
<b>Plazo de ejecución</b>	Desde el 3 de enero al 30 de diciembre de 2022
<b>Equipo profesional</b>	2 trabajadoras sociales (jornada completa) apoyadas por una alumna en prácticas del Grado de Trabajo Social (3 días a la semana) y tres personas voluntarias bajo demanda.

El año 2022 ha sido el año de la normalización y con ello hemos podido recortar distancia con las personas y en consecuencia profundizar en las intervenciones de una manera más adecuada.

Por otro lado, la crisis provocada por la pandemia de la COVID-19 combinada con determinadas decisiones del Área de Derechos Sociales del Ayuntamiento, ha conllevado cambios significativos en el funcionamiento del Albergue Municipal, que han traído como consecuencia carencias importantes en los servicios de higiene y lavandería. Además, se quedaban en situación de calle las mujeres de tercera edad. Es un tema que ha sido objeto de preocupación en nuestra Asociación y así lo hemos denunciado en los foros oportunos: Comisión de Centro y Servicios y Equipo Coordinador de la Agrupación para el desarrollo de las personas sin hogar.

Ha sido un año en el que, por un lado, algunas personas han recibido el Ingreso mínimo vital, -una ayuda económica mensual sin fecha límite- que les ayudado a mantenerse sin tener que acudir al Comedor; y por otro, hemos percibido como, todavía permanecen secuelas de la pandemia en el terreno laboral, dificultando el proceso de búsqueda de empleo.

Teniendo en cuenta todos estos déficits, nos hemos encontrado con personas con graves problemas de salud físicos y mentales, con adicciones y con problemas de falta de vivienda. El Comedor ha procurado que estas personas se sintieran acogidas y atendidas en un

buen ambiente. El objetivo con ellos ha sido acompañarlos en su proceso personal para que descubran sus potencialidades llegando a tomar sus propias decisiones. En definitiva, trabajamos en aras de su autonomía.

Hemos seguido contando con la ayuda de la psicóloga y la orientadora laboral, pilares fundamentales para completar una atención adecuada e integral. También, como en años anteriores, hemos contado con la colaboración de una alumna en prácticas durante 6 meses.

## 5.2 Fases y actuaciones del programa

Personas atendidas	1.366												
Familias atendidas	46												
Intervenciones sociales	3.596												
Trámites y gestiones administrativas	1.814												
Ayudas económicas directas	98												
Derivaciones a orientación laboral	216												
Pago de medicamentos	72												
Otros	<table border="0"> <tbody> <tr> <td>Acompañamientos</td> <td>85</td> </tr> <tr> <td>Visitas a domicilio</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>Trámite de documentos</td> <td>462</td> </tr> <tr> <td>Contactos con familiares</td> <td>91</td> </tr> <tr> <td>Derivaciones a terapia</td> <td>32</td> </tr> <tr> <td>Derivaciones a formación</td> <td>34</td> </tr> </tbody> </table>	Acompañamientos	85	Visitas a domicilio	20	Trámite de documentos	462	Contactos con familiares	91	Derivaciones a terapia	32	Derivaciones a formación	34
Acompañamientos	85												
Visitas a domicilio	20												
Trámite de documentos	462												
Contactos con familiares	91												
Derivaciones a terapia	32												
Derivaciones a formación	34												

### 5.2.1 Acogida

La acogida parte de la llegada y primer contacto de la persona con el Comedor. Se trata de un momento en el que prima lo que perciba el acogido del trato recibido, con esa percepción de que el Comedor Santo Domingo es un lugar donde el respeto, la educación y la empatía son fundamentales y están siempre presentes.

Así, cada persona que acude por primera vez al Comedor Santo Domingo lo hace previa derivación de la oficina de Puerta Única (personas sin hogar) o con cita de los Servicios Sociales Comunitarios (domiciliados y familias) o de otras instituciones como Cáritas, Cruz Roja, Trabajadores sociales de los Hospitales etc. Tras identificarse a la entrada del centro, se



le asigna una de las dos trabajadoras sociales y se procede a la entrevista inicial, en la que se recogen sus datos, se informa sobre el funcionamiento y las normas del centro, y se recogen las demandas y necesidades que expresa la persona, entregándosele la tarjeta identificativa que habrá de mostrar cada día para acceder a los servicios de alimentación.

### **5.2.2 Entrevista personal**

Es la parte más importante de la intervención. Primero trabajamos la conexión con el atendido y esto solo se realiza con sucesivas entrevistas. A lo largo de la cita se les pide los datos personales y firman la protección de datos. También creamos con ellos compromisos, tareas que ellos marcan. Todo este proceso les ayuda a descubrir sus potencialidades.

Para facilitar el proceso de cambio, los profesionales utilizan técnicas como la empatía, escucha activa, observación, acompañamiento. También es fundamental la coordinación tanto con las entidades como con los familiares, siempre y cuando haya una autorización por parte del acogido.

A lo largo de este año se ha atendido a 1366 personas haciendo un total de 3.596 entrevistas.

### **5.2.3 Actuaciones y gestiones personales**

Las entrevistas están siempre acompañadas de otras actuaciones complementarias, con las que se enriquece la intervención y se proporciona una atención más completa a la persona, apoyándola en la consecución de objetivos.

#### **l) Visitas a domicilio**

Esta la realizamos cuando la persona o familia vive en una vivienda alquilada o de propiedad. La visita nos aporta información útil para la intervención, observamos tanto las condiciones higiénicas de la vivienda como las necesidades que puedan tener de mobiliario, desperfectos, suministros, etc. Dependiendo del estado en el que se encuentre la vivienda, llevamos a cabo diferentes actuaciones:

Si se encuentra en unas condiciones de insalubridad importante, falta de mobiliario básico, suministros, contactamos con los servicios sociales para que intervengan en la mejora de la vivienda.

Si observamos falta de higiene, desorden, acumulación de objetos, se realiza un plan de trabajo con la persona creando compromisos, para enseñarle hábitos y rutinas que les permita un buen mantenimiento de la vivienda.

Durante este año hemos realizado 20 visitas a domicilios

## II) Acompañamientos

Atendemos a personas que debido a su falta de habilidades o limitaciones tanto físicas como psíquicas, necesitan ser acompañadas para realizar determinadas gestiones, trámites, citas. Con ello logramos: un mayor acercamiento a la persona para crear vínculo, que se sienta apoyada y que entienda la información recibida.

Estos acompañamientos lo han realizado tanto las profesionales como voluntarios.

Los lugares a los que hemos acompañado han sido centros de salud, centros de salud mental, bancos, hospitales, consulados, empresas de electricidad, Pysmes, CEAR, comisaría, subdelegación del gobierno, SEPE, centro de acogida San Juan de Dios, Junta de Andalucía, Cottolengo.

## III) Trámite de documentos

La población con la que trabajamos ha necesitado apoyo para realizar estas gestiones, debido a la falta de habilidades o de medios (informático o teléfono).

A raíz de la pandemia muchos de los trámites que se realizaban en documento físico han sido sustituidos por documentos digitales. Hemos tenido que pedir cita previa telefónica o a través de la web para entrega de solicitudes, rellenar formularios o solicitudes para prestaciones, o cualquier gestión telemática que han necesitado.

Algunos de los documentos que se han tramitado han sido: pensión no contributiva por jubilación y discapacidad, certificado de minusvalía, informes sociales, certificados de asistencia, certificado por exclusión, formularios para acceder a recursos de acogida, fe de vida, solicitud de vivienda, certificados de ingresos, revisión de grado de dependencia, residencia por exclusión social, DNI, tarjeta sanitaria, Ingreso Mínimo Vital.

Para solicitar los certificados de ingresos económicos dependiendo de los documentos con los que dispone, se les pide la clave permanente o el DNI electrónico. Una vez que la persona lo facilita desde el comedor se gestiona el certificado.

## IV) Derivaciones

El Comedor ofrece sus servicios a las personas atendidas, pero también necesitan en ocasiones de otros recursos externos para cubrir otras necesidades, ya sean en instituciones públicas o privadas. Por ello realizamos derivaciones a otras entidades como: San Juan de Dios, servicios sociales, médicos del mundo, puerta única, centro de acogida municipal, Cruz Roja, Málaga Acoge, centros de salud, centros de salud mental, extranjería, comisaría, orientación laboral, psicólogo, clases de español, Cáritas, centros de rehabilitación, etc.

Este año hemos derivado a 1242 personas a distintos recursos, habiendo superado casi el doble de los atendidos que se derivaron el año anterior

#### V) Coordinación

Esta actuación es fundamental para intervenir con la persona de una manera adecuada. La coordinación con las distintas entidades que han trabajado con los atendidos nos aporta información útil para conocer mejor su situación y poder realizar un plan de intervención que se adapte a las necesidades reales de la persona. Esta coordinación también es importante para que todos los profesionales sigamos una misma línea de intervención y así poder ofrecer una ayuda de más calidad y con coherencia.

El contacto con la familia, siempre con la autorización del acogido, nos ofrece información de utilidad para una mejor atención.

Para llevar una adecuada intervención con las personas sin hogar, nos reunimos periódicamente en distintas comisiones, con las entidades de la Agrupación de desarrollo de personas sin hogar, para tratar temas que afectan a este colectivo e intentar mejorar su atención:

- Comisión de servicios: Se tratan temas que afectan a las personas que acuden a los servicios de acogida, alimentación, higiene, lavandería, asesoría jurídica y a las entidades que se encargan de cubrirlos
- Comisión de jóvenes tutelados: Se tratan temas relacionados con este colectivo con la finalidad de que la atención que reciban sea la más adecuada, acudiendo todas las entidades de la red que atienden a este grupo.
- Reuniones con Málaga Acoge: Valoración de casos comunes.
- Casos complejos: Reuniones para la valoración de personas que debido a su perfil se cronifican en los recursos, necesitando alternativas urgentes para salir de la situación
- Reuniones con Calor y Café: Valoración y propuestas de salida para las personas que están acogidas en este recurso y acuden al comedor.
- Reuniones con la universidad para asignación del alumno en prácticas.

Para la atención de personas con trastorno mental grave en la calle, seguimos contando con el apoyo de ETIC ya que son los especialistas en esta materia.

En casos puntuales, nos hemos reunido, para el estudio de varios acogidos, con las distintas instituciones que han trabajado con la persona o familia, con el fin de obtener la mayor información posible, unificar criterios, y elaborar un plan de intervención hacia una misma línea de trabajo. El objetivo es ayudar mejor a la persona. Estas reuniones han resultado muy productivas.

Durante este año nos hemos coordinado con las siguientes entidades: Agrupación de personas sin hogar, centros de servicios sociales, centro de acogida San Juan de Dios, Centro de Acogida Municipal, Cruz Roja, Centro Provincial de Drogodependencias, Adoratrices,

centros de salud, centros de salud mental, hospitales, distintos consulados, Adoratrices, Málaga Acoge, Hogar Si, CEAR, Calor y Café, ETIC, Médicos del Mundo, etc.

#### **5.2.4 Principales problemáticas detectadas**

##### **1. Adicciones**

Este año, de las personas que acuden al comedor hemos detectado un 24,7 % con esta problemática. El trabajo que realizamos con el atendido es que tomen conciencia de su problemática, aceptación y búsqueda de alternativas (Proyecto Hombre, AMAR, AREA, JOMAD, CPD...) tanto recursos externos como interno. El proceso de rehabilitación implica tratamiento, terapias y citas con un equipo compuesto de médico, psicóloga y trabajadora social.

Cabe destacar que con las personas que acuden a terapias externas o internas, realizamos seguimiento con ellos junto con la entidad correspondiente.

##### **2. Enfermedad mental**

De las personas atendidas hemos detectado un 6% con enfermedad mental y con patología dual un 6,5%. Es el colectivo más complejo. En estos casos, el ritmo en la intervención es más lento. Los pasos que seguimos son los siguientes: lo primero que trabajamos es la conexión con ellos, la aceptación de su enfermedad, motivarlos para derivarlos a que acudan a las citas con salud mental y tomen un tratamiento. Siempre marcando objetivos pequeños y a largo plazo.

Seguimos contando la colaboración de ETIC, equipo que trabaja con enfermos mentales que se encuentran en situación de calle. Dicha entidad cuenta con pisos residenciales y Centro de Día. No obstante, sigue habiendo muchas carencias de recursos para dicho colectivo, siendo de hecho los más marginados.

##### **3. Problemas psicológicos**

Cuando las trabajadoras sociales detectan algún problema psicológico en el acogido, durante la entrevista derivan a la terapeuta del equipo con la que inician sesiones individuales. Hemos mantenido reuniones de coordinación entre los profesionales para ayudar de la manera más adecuada al acogido.

##### **4. Problemas crónicos**

Debido al agravamiento que hay en Málaga con la vivienda, hay personas que viven en la calle y muchas de ellas llevan mucho tiempo. Esto ha llevado a una cronificación. El trabajo con este colectivo es la reducción de daños con objetivos pequeños y a largo plazo: mantener una higiene adecuada, trámite de documentos básicos, acudir al centro de salud, adquirir hábitos sanos...

Hay que destacar este año, que, de las personas atendidas, el 71,1% han sido sin techo, dato muy preocupante.

#### 5. Familias sin recursos económicos

Es significativo que este año haya seguido disminuyendo el número de familias por diversas razones; han recibido el ingreso mínimo vital, la renta mínima de inserción y además los servicios sociales le ha ofrecido ayudas en alimentos como el economato y otros tipos de dispensadores. Este año, han sido 46 familias y 48 menores.

Las actuaciones que llevamos a cabo con ellos son las siguientes:

- Visitas a Domicilio, con dicha actuación recibimos información sobre la habitabilidad de la vivienda, siempre con la autorización del acogido.
- Contacto con los servicios sociales, con los colegios, con el equipo de tratamiento familiar o cualquier institución que haya tenido relación con ella.
- Tramitación de documentos
- Apoyo en la administración del dinero
- Derivación a programas de orientación laboral, cursos y talleres
- Apoyo psicológico
- Ayudas puntuales

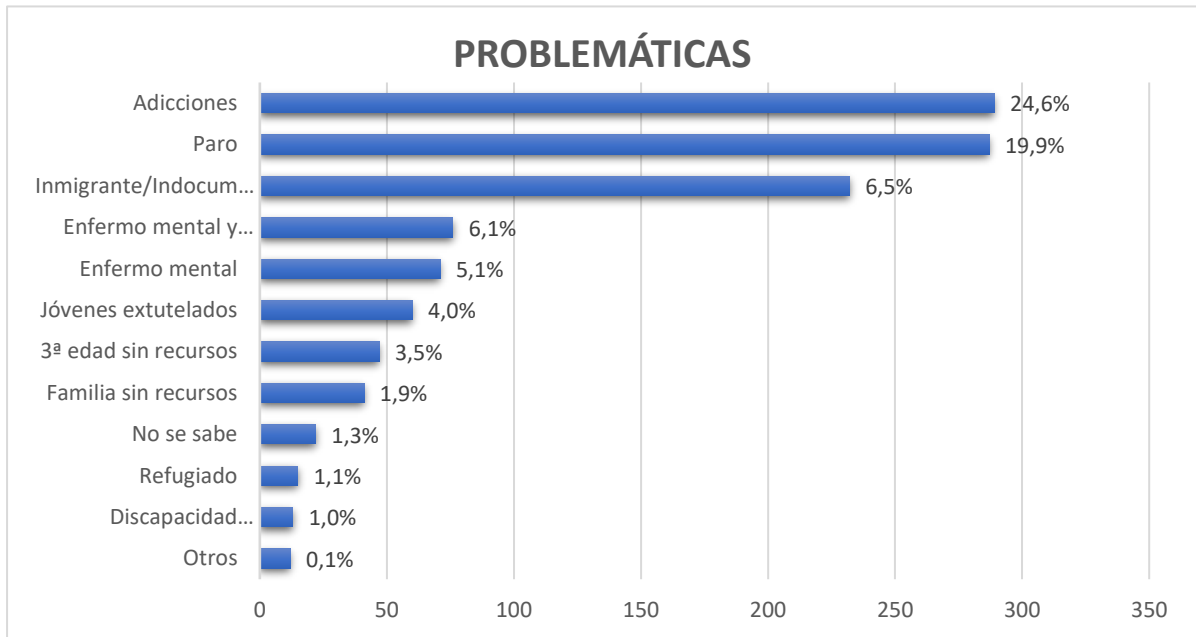
Queremos resaltar el caso de una familia monoparental, derivada del Hospital Materno Infantil. Se trata de una madre y una hija de 14 años. Esta presentaba enfermedades a nivel físico y mental, que le limitaba asistir al instituto. Esta situación le desborda a la madre hasta el punto de que se estaba quedando fuera del mundo laboral.

Para intervenir con esta familia, el Comedor decidió convocar una reunión con todas las entidades que habían trabajado con ella. En dicho encuentro, estaban presentes 3 técnicos de los servicios sociales, la trabajadora social y psicóloga del Materno, la orientadora del instituto y el trabajador social del Centro de Salud. Los acuerdos a los que llegamos fueron: motivar a la menor acudir a clase, motivar a la madre a la búsqueda de empleo y más coordinación con el médico para el seguimiento de ambas. Fue una reunión sin precedentes y muy fructífera que ha ayudado a mejorar la coordinación y la intervención con dicha familia.

#### 6. Desempleo

Cuando los profesionales han detectado que su problemática es la falta de empleo se deriva al programa de orientación laboral de nuestra Asociación. Desde allí, la orientadora inicia un itinerario laboral personalizado con el acogido.

Otras de las tareas que las trabajadoras sociales realizan son mantener reuniones semanales de coordinación con la orientadora para unificar criterios.



### 5.2.5 Programa de ayudas económicas

Parte del acompañamiento a las personas atendidas es el apoyo a su situación con ayudas económicas directas para diferentes fines. Este programa cuenta con fondos destinados al mantenimiento de la vivienda, gastos de transporte, de obtención de documentación, medicamentos, para la formación, etc. Gastos que son fundamentales para la reinserción de personas o familias que, de no ser por nuestra ayuda, se verían incapaces de afrontarlos. Este año se han concedido ayudas de este tipo a 170 personas atendidas, que se distribuyen de la siguiente manera:

#### Ayudas para el acceso o mantenimiento de la vivienda

Colaboramos con el pago de 4 recibos de alquiler de diferentes familias acogidas.

#### Ayudas para la adquisición de medicamentos

Sufragamos la medicación de 72 personas que se encontraban siguiendo tratamientos continuados, previa aportación de los informes médicos y sus recetas.

#### Ayudas generales

En este apartado, apoyamos gastos de todo tipo como parte de los itinerarios de inserción que llevamos a cabo. En 2022 se beneficiaron de estas ayudas un total de 94 personas.

*Ayudas puntuales. Gastos de transporte para acudir a cursos de formación, estudios reglados o entrevistas de trabajo, gestiones administrativas, trámites judiciales, gastos de suministros energéticos (luz, agua, gas), gastos telefónicos o tecnológicos básicos, material escolar, ropa, artículos para bebés,*

higiene o primera necesidad, mantas, peluquería, material ortopédico, pago de recibos varios (comunidad, IBI, etc.), productos de alimentación especiales (sin gluten, sin lactosa, etc.).

Ayudas continuadas. Gastos de transporte para el desplazamiento al comedor, productos de higiene para las familias, mascarillas, gel hidroalcohólico, guantes, etc.

Programa	Beneficiarios	Gasto
Vivienda	4	515,00 €
Medicación	72	738,45 €
Ayudas generales	94	4.181,16 €
<b>Total</b>	170	5.434,61 €

### 5.3 Casos resueltos

Consideramos casos resueltos las personas que por diversas razones dejan de utilizar el servicio de alimentación, encontrando una alternativa o solución a su situación, que les hace vivir de forma autónoma. Este año se han resuelto 424 casos que desglosamos en cinco grupos:

Estos 424 casos resueltos suponen un 37% de todos los casos atendidos, luego se mantiene la tendencia de años anteriores.

A) Reagrupación familiar. [28 personas]

La persona decide regresar con su familia, por lo que abandona la calle y aumenta su calidad de vida, además de sus posibilidades de inserción.

B) Ayuda económica. [36 personas]

La persona o familia logra percibir una ayuda económica suficiente para el mantenimiento de sus propios medios de vida.

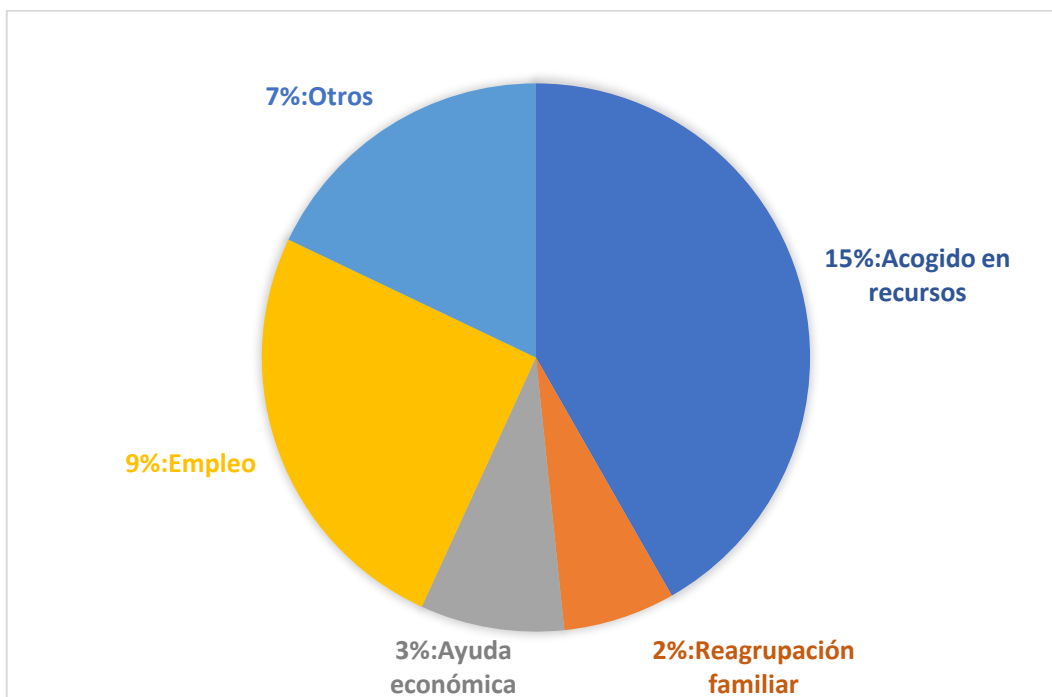
C) Inserción laboral. [107 personas]

La persona encuentra trabajo y desde que cobra su primera nómina deja de ser atendido en el comedor.

D) Derivación a otros recursos de acogida. [177 personas]

E) Otros [76 personas]





Gráfica. Casos resueltos en 2022

#### 5.4 Formación

Una labor importante de las profesionales dentro de su trabajo, para poder llevar a cabo una atención de calidad, es la formación y reciclaje tanto a nivel personal como profesional. este año hemos realizado el siguiente curso:

- Claves para tomar decisiones.  
*Centro de Humanización de la Salud. Febrero, 2022*

#### 5.5 Conclusiones

- Las personas en situación de calle han ido aumentando, esto es debido a varias razones: escasez de plazas de acogida, tardanza en poder acceder a recursos de acogida debido a la larga lista de espera y dificultad para encontrar alquiler de viviendas por: el aumento de precio, falta de ofertas y condiciones exigentes por parte de los propietarios.
- Los servicios de higiene y lavandería en nuestra ciudad son muy escasos para las personas sin hogar. No existe un servicio de lavandería público, y el que hay, debido a la lejanía al centro de la ciudad, dificulta el acceso a estas personas, ya que se desplazan a pie. Muchos tienen limitaciones y dificultades para desplazarse como problemas de salud, personas mayores e incluso a las personas jóvenes les impide poder buscar empleo, ya que la mayor parte de la mañana la tienen que utilizar para

desplazarse. La ausencia de estos recursos puede llegar a agravar la situación de estas personas.

- El colectivo de personas mayores en calle va aumentando, existen muy pocos recursos para ellos, sobre todo para las mujeres. No pueden acceder a los centros de acogida de la ciudad por la edad, uno de los pocos recursos al que pueden acceder es temporal, sin alternativas de salida.
- Uno de los colectivos que más nos preocupan son las personas con enfermedad mental en la calle por su vulnerabilidad y desprotección, son personas difíciles de llegar a ellas, para ellos existen pocos recursos especializados. Observamos falta de implicación del sistema de salud pública a la hora de intervenir. Detectamos un aumento de jóvenes con trastornos mentales en calle

## 6. PROGRAMA DE ORIENTACIÓN LABORAL

### 6.1 Introducción

Localización – ámbito de trabajo	Málaga capital
Horario	De lunes a viernes de 8.30 a 14.30 h.
Colectivo objeto de la atención	Personas en riesgo o situación de exclusión social y personas sin hogar, con limitados o inexistentes recursos personales, sociales o económicos, españoles o extranjeros
Objetivo general	Solventar las necesidades y carencias que surjan de las personas ante la limitación de recursos. Orientar para la adaptación de la persona en exclusión o riesgo de exclusión en los aspectos económico, social y personal mediante tareas que mejoren su empleabilidad.
Objetivos específicos	<ul style="list-style-type: none"><li>- Facilitar la adaptación de la persona al entorno digital.</li><li>- Identificar necesidades y carencias.</li><li>- Ayuda en la motivación para la búsqueda de empleo con refuerzos positivos sobre si mismo y sus acciones.</li><li>- Reformular sus demandas para poder hacerlos de acuerdo a sus necesidades mediante un acuerdo entre profesional y la persona usuaria.</li><li>- Elaborar Itinerarios personalizados de inserción.</li><li>- Reformular su perfil profesional para adaptarlo a las necesidades del mercado actual.</li><li>- Formar individualmente a las personas en materia telemática para la búsqueda de empleo y recursos.</li><li>- Actualizar constantemente los recursos disponibles.</li><li>- Informar a las personas acogidas sobre los recursos de los que pudieran ser beneficiarios.</li><li>- Coordinar con los agentes sociales, asociaciones o entidades integradas en los diferentes programas de formación y de empleo.</li></ul>
Plazo de ejecución	Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022
Equipo profesional	1 orientadora laboral

Hasta el 2019, Málaga experimentaba un crecimiento notorio de empleo que cayó con el inicio de la pandemia en 2020, vimos que en 2021 el empleo creció y parece que este año 2022 ha vuelto a subir un poco más.

El problema que se repite en muchas de las personas que les cuesta acceder al mercado laboral sigue siendo la brecha digital, ya que el trabajo ha experimentado un cambio en la forma de acceder a él, en el cual se ha vuelto sumamente importante la presencia de los demandantes de empleo en las distintas plataformas digitales dedicadas a la búsqueda de empleo como los metabuscadores, empresas de trabajo temporal etc. También las entidades públicas y sociales se han sumado a concertar citas exclusivamente en plataformas, o cobrarte por una gestión presencial, haciendo que las personas que no tienen los recursos para acceder a la red se vean excluidos del sistema y dependientes de familiares o profesionales que ofrecen esta ayuda para realizar trámites de cualquier tipo.

Desde el comedor somos conscientes de la limitación no solo en las capacidades y herramientas que pueda poseer la persona en cuestión para acceder a estos recursos, sino también del acceso a las mismas, ya que no todas las personas pueden permitirse tener una red móvil con datos, un dispositivo con internet, o un ordenador, y es por ello que desde el comedor, en 2022 se han seguido impartiendo los cursos de informática con el objetivo de conseguir que poco a poco la persona pueda ser un poco más autónoma en su reinserción laboral y social.

Nos queda mucho camino de reflexión sobre las exigencias sociales en un sistema que trata de ser digital, bajo unas exigencias las cuales fallan y cambian de forma constante, y para una población a la que no se le proporcionan los recursos para hacerlo.

## 6.2 Metodología.

La orientación laboral del Comedor Santo Domingo sigue una metodología para las intervenciones individuales en el itinerario personalizado de inserción que se caracteriza por ser:

- **Individual.** Tratando a la persona como un individuo único, con su situación e historia en particular. Este año ha reincidento en el predominio de las personas mayores de 45 años, no obstante, existen, aunque de forma más puntual personas con perfiles empleables y jóvenes.
- **Progresivo.** El objetivo a corto plazo, definido y encaminado a un objetivo a medio/largo plazo se caracteriza por ser el más efectivo para el progreso, en pequeñas tareas y metas que sean alcanzables y mantengan a la persona motivada en la consecución de logros.
- **Seguimiento y evaluación continua.** Este programa no se determina en un tiempo ni en un camino preestablecido, se hace un seguimiento continuo dependiendo de las necesidades de la persona en cada momento, pudiendo cambiar de objetivos varias veces si así lo requiere. Una vez resuelta la situación, se continua con el seguimiento a no ser que resuelva su situación a largo plazo o de forma definitiva.

En los talleres de inserción digital la metodología es:

- **Por niveles.** Se agrupan a los usuarios según su nivel de conocimiento que son previamente evaluados en las citas individuales o consultados desde las intervenciones individuales. El objetivo es conseguir una mayor calidad de la enseñanza a través de la realización de grupos homogéneos, consiguiendo una mayor implicación de la persona, así como satisfacción general con el curso.

El programa de orientación laboral del comedor sigue aplicando una metodología adaptativa, variando conforme a las necesidades que se vayan detectando, aunque también está en constante estudio tanto del mercado laboral como de la forma que se aplican las políticas sociales, además, desde el programa se realizan gestiones que necesiten de una resolución inmediata, como puede ser la obtención de citas, certificados, rellenar y/o presentar documentos oficiales, solicitar ayudas o reclamaciones, tratando siempre de enseñar a la persona, aunque asumiendo la dificultad que implica el no tener costumbre de realizar estos trámites de forma puntual.

### 6.3 Fases del programa.

El programa de orientación laboral se divide en 4 fases diferenciadas:

**Fase de acogida.** Entrevista inicial personalizada, una primera toma de contacto que tiene como objetivo conocer el entorno y situación global de la persona, para así tratar de conocer su entorno además de su situación, sus herramientas y recursos, y su metodología de búsqueda de empleo si la tiene, para elaborar después un itinerario personalizado de inserción.

**Elaboración de itinerario personalizado.** Se realiza una planificación de la intervención que se va a llevar a cabo, y la elaboración de proyectos individualizados adecuados a las características, necesidades, herramientas, recursos y capacidades individuales.

**Puesta en marcha.** Se realiza un plan de acción común con la persona, tratando de trabajar en sus puntos débiles, en su motivación, en los objetivos que marquemos, y en el cumplimiento de tareas para conseguir dichos objetivos.

**Seguimiento y evaluación continua.** Se realiza un seguimiento periódico que en tiempo va a depender con lo que requiera cada itinerario y de los itinerarios activos del momento, mientras se comprueba el cumplimiento de tareas y los objetivos que se vayan consiguiendo, además, se acuerdan reuniones semanales con sus trabajadoras sociales para llevar una línea de intervención común.

#### 6.4 Actuaciones del programa.



##### - **Entrevista inicial o de acogida para el programa Orientación laboral.**

En esta entrevista, la persona conoce el programa y se le realiza la primera entrevista inicial en la que se evalúa su problemática, sus características, sus objetivos, su entorno, sus herramientas para la búsqueda activa de empleo (en adelante BAE), su perfil profesional y vocacional, con el objetivo de conseguir una mejor intervención futura, más personalizada y con objetivos individuales. Estas citas tienen una duración de entre 30 y 45 minutos aproximadamente.

##### - **Gestiones administrativas**

Estas citas consisten en dar a la persona entrevistas sin seguimiento para trámites como solicitud de ayudas, ayudas a la interpretación de cartas de la administración, ayuda con trámites documentales, citas previas, preparación documental, gestiones de sedes electrónicas, obtención de certificados, ayuda en la preparación de documentos, presentación de reclamaciones, apoyo en la búsqueda de alquiler como los más destacados, de igual forma se resuelven las gestiones de carácter urgente; por ejemplo, apertura de cuenta, obtención de certificado, citas previas, presentación de escritos... Estas citas tienen una duración de 15 a 30 minutos y este año se han dado un total de 194 citas.

##### - **IPI y acuerdo del plan de acción.**

Elaboración de itinerario personalizado de inserción, trazando objetivos con el desarrollo de tareas y actividades que se van a llevar a cabo de forma colateral entre la profesional y el acogido siempre con el objetivo de mejorar su empleabilidad y conseguir una inserción, consintiéndolo y siempre en sintonía con lo que demanda la persona, tratando de conseguir un compromiso real por parte de la persona.



- **Curriculum y objetivo profesional.**

Una vez trazado un objetivo y un itinerario, se ayuda a la persona con la herramienta base para la BAE, el Curriculum, si ya posee uno revisarlo para mejorarlo, actualizarlo o elaborarlo si no lo tiene.

Trabajar en un objetivo profesional es primordial y mucho más efectivo que trabajar sin él, se traza un plan, y un Curriculum adaptado para evitar que las páginas web hagan descarte automático.

- **Entrevistas con ordenadores.**

Actualmente, si la persona cumple el perfil adecuado, en algunas entrevistas individuales del itinerario se le pone un ordenador y mientras se le está viendo o manipulando el mismo en remoto, se le explica las cosas a la persona y se trata de que ellas lo hagan, con el fin de que haciéndolo solo pueda repetir la operación si le hiciese falta por el/ella mismo, además de evaluar los conocimientos que tiene y como va avanzando.

De igual forma, si la persona viene por una gestión administrativa y cumple los requisitos, se intenta que la persona intente resolverlo por si mismo con la ayuda de la profesional.



- **Elaboración e impartición de cursos grupales de ofimática y talleres de empleabilidad.**

Durante este 2022 hemos dado talleres de informática y empleabilidad a 46 personas, además de las citas individuales nuestro objetivo es que cada vez más personas consigan incluirse en un sistema cada vez más tematizado.

- **Proyecto ocio.**

Como novedad, durante el verano desde este programa se han llevado a cabo salidas de ocio gracias a la colaboración del Cementerio San Miguel, Cruz Roja y Zegrí. Las personas en riesgo de exclusión o exclusión social tienen la dificultad añadida de poder hacer vida social, por lo que el hecho de hacer salidas para salir de lo rutinario de la oficina, hablar y tratar con otras personas, con planes distintos, etc, es una gran estrategia para acercarlos más a la realidad, en la que tendrán que comunicarse y socializar.

Las 4 salidas del proyecto de ocio han sido: Visita guiada por el cementerio San Miguel, Visita al museo de la imaginación, visita guiada de “la Málaga de los símbolos” y visita guiada de “descubriendo el parque de Málaga” y se han beneficiado de ellas 36 personas.

- **Elaboración de listados de recursos**

Cada año, se actualizan los listados de recursos de empleabilidad, empresas, portales de empleo, ETT, Centros especiales de empleo, metabuscadores etc. añadiendo nuevas direcciones, nuevas sedes, quitando alguna que hayan cerrado, a través del contacto directo con las mismas.

- **Solicitud de ayudas económicas**

Tanto la seguridad social, como la junta de Andalucía y el SEPE, tienen a su disposición sedes electrónicas, desde las cuales, teniendo un certificado digital o clave permanente o DNIe, (lo cual se prioriza la obtención en el itinerario), se pueden tramitar ayudas económicas. En el programa de orientación también se contempla la solicitud de dichas ayudas cuando corresponde.

- **Gestión documental interna y de las personas atendidas.**

La gestión documental es algo que desde todas las áreas e instituciones sociales se contempla en cualquier puesto de trabajo, pero además, en nuestra vida diaria la burocracia también está muy presente, y es por ello y por el constante cambio y avance las personas en riesgo de exclusión social o exclusión social se ven con más dificultad, desde este programa también reciben ese apoyo, además de en algunos casos, tratar de enseñarles para que la persona sepa gestionarlo posteriormente de manera autónoma.

- **Actualización continua autodidacta para la correcta orientación sociolaboral.**

Es muy importante que la profesional se mantenga en continua actualización en recursos y herramientas para la orientación sociolaboral, y es por ello que se debe dedicar un tiempo semanal a ello de forma obligatoria.

- **Acompañamientos**

Puntualmente, algunas personas tienen más dificultades para realizar algunas tareas de forma autónoma de carácter burocrático en su mayoría, es por ello que hay que hacer acompañamientos para trámites.

### **6.5 Desarrollo del programa.**

El programa de orientación laboral se realiza de forma presencial en el centro, haciendo ciertas atenciones de forma telefónica, o por WhatsApp algún trámite que no requiera la presencialidad.

Este año se han atendido a un total de 216 personas, tras la derivación de las trabajadoras sociales, dando un total de 1109 citas de atención directa y presencial, de las cuales han acudido 1044, manteniéndose una tasa muy alta de asistencia, y de las no asistidas, 27 no han acudido de forma justificada y 28 no lo han justificado.

Además, se han realizado un total de 2 talleres de empleabilidad con 8 asistentes, 5 cursos de ofimática, con un total de 18 asistentes, a los cuales se les ha proporcionado un diploma de aprovechamiento del curso tras su finalización, y 4 salidas del proyecto Ocio del cual se han beneficiado 36 asistentes.

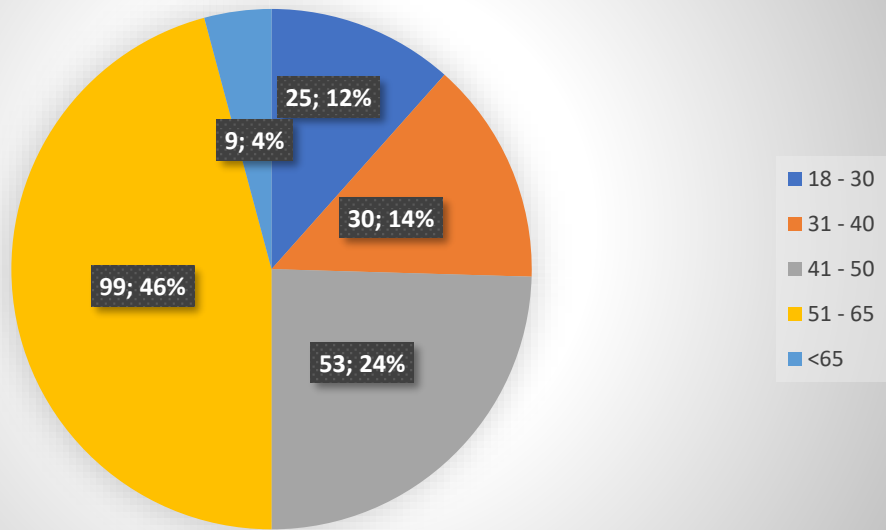
Durante el desarrollo, semanalmente se hace un seguimiento con las trabajadoras sociales para marcar objetivos trabajados y conseguir ir en sintonía en el trabajo con la persona.

### **6.6 Perfil de la persona atendida.**

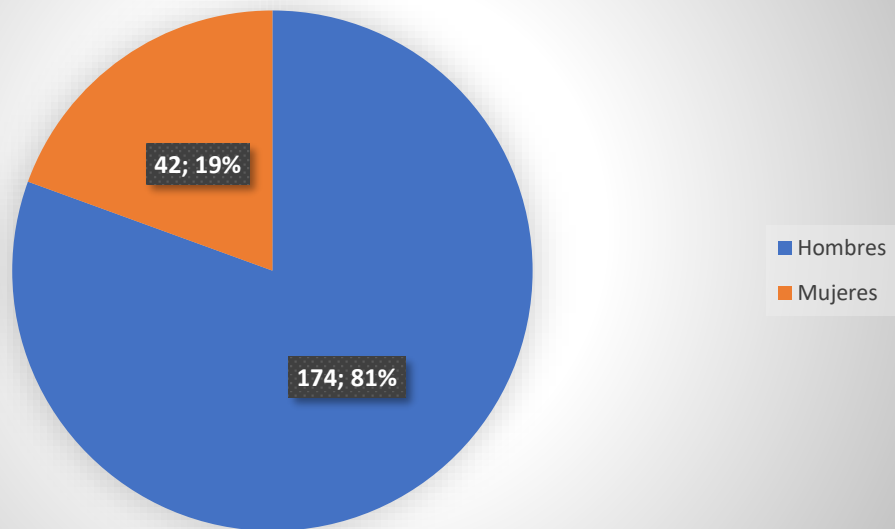
Se sigue repitiendo el patrón de otros años, en el perfil siguen predominando hombres, siendo estos un por ciento de las personas atendidas (174 hombres frente a 42 mujeres. De igual forma, también siguen predominando la franja de edad de 51-65, con 99 personas, siendo un 45,8% de las personas atendidas, seguido a un 24,5% en la franja de 41-50 años con 53 personas atendidas en esta franja, un 13,8% en la de 31-40, con 30 personas en esta franja de edad y por último un 11,5% e la franja que comprende de entre 18 y 30 años con 25 personas atendidas en esta franja, aunque también se han atendido para cuestiones puntuales a 9 personas mayores de 65 años, lo que comprende el 4% restante.

En cuanto a formación, el perfil predominante está entre las personas con estudios primarios (90) y con graduado escolar (42).

## Edad



## Género



## **6.7 Inserciones laborales.**

Durante el año 2022 hubo 69 inserciones de las personas atendidas del programa, 50 de ellas encontraron trabajo y pudieron resolver la situación y dejar de necesitar el comedor, y de ellas, 39 personas son las que se le hicieron un contrato formalizado. Con ello podemos ver que aun existen personas que no disponen de unas condiciones que les permita resolver a largo plazo su situación, quedando condenados a volver a la precariedad, ya que cuando terminen de trabajar no tendrán opción a desempleo o subsidios.

## **6.8 Conclusiones**

Concluimos tras hacer el cierre de este año diferentes cosas:

- El perfil de la persona atendida sigue siendo prácticamente igual al de otros ejercicios. Estas personas son las que más dificultades encuentran para encontrar una salida a su situación
- La situación laboral de la localidad se va retomando, no obstante, las personas cronificadas, aunque la resuelvan temporalmente suelen volver a necesitar del recurso, por lo que habría reflexionar que recursos están faltando ante esta situación.
- Realizar seguimiento de las personas con un trabajo hecho, aunque cambien de recurso es beneficioso en los objetivos de reinserción de la persona.
- El programa sigue adaptándose a las circunstancias que vayan surgiendo, reinventándose y buscando nuevas vías y facilidades para poder proporcionar la mejor atención.
- La brecha digital sigue siendo de forma más pronunciada la barrera más latente en las personas que atendemos.
- La urgencia de trabajar sobre esa barrera de conocimientos, adquisición de herramientas y habilidades, sigue siendo una prioridad para la Búsqueda Activa de Empleo.

## 7. PROGRAMA DE APOYO PSICOLÓGICO

### 7.1 Introducción

Desde el Comedor Santo Domingo trabajamos con el objetivo de atender a la persona desde múltiples prismas, de forma global. En ese sentido, el apoyo psicológico se convierte en fundamental; especialmente, teniendo en cuenta el deterioro anímico y los problemas psíquicos que acarrearán las circunstancias y las problemáticas que afectan a los acogidos. Por ello, apostamos por mantener un espacio abierto a cualquier persona que lo necesite; un espacio de escucha, de comprensión y expresión de las emociones o pensamientos que la persona tenga guardados, sin nadie con quien compartirlos. Igualmente, mantenemos nuestro compromiso de contar con una profesional que aporte seriedad, dignidad y continuidad a este espacio, convirtiéndose en un referente para las personas que acuden al Comedor y demandan su atención.

Localización – ámbito de trabajo	Málaga capital
Horario	Miércoles de 9.30 a 13.30 h.
Colectivo objeto de la atención	Personas en riesgo o situación de exclusión social y personas sin hogar, con limitados o inexistentes recursos personales, sociales o económicos, españoles o extranjeros
Objetivo general	Alcanzar una mayor estabilidad y normalización de la persona motivándola hacia el cambio.
Objetivos específicos	<ul style="list-style-type: none"><li>- Facilitar con nuestras intervenciones el reconocimiento y aceptación de la posible problemática que presente el acogido.</li><li>- Trabajar para adquirir herramientas que faciliten la reducción de los síntomas ligados a su problemática.</li><li>- Trabajar en el aumento de la conciencia del problema adictivo motivando y orientando a la persona para su solución.</li><li>- Motivar a las personas para que se impliquen en la resolución de su posible problemática participando activamente en los procesos de búsqueda de soluciones.</li></ul>
Plazo de ejecución	Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022
Equipo profesional	1 psicóloga

## 7.2 Método

Una vez la persona accede al programa de apoyo psicológico y se inicia este trabajo conjunto, las primeras citas se dedican siempre a recoger información, tarea fundamental para que se pueda valorar la situación en que se encuentra la persona a la que trataremos de ayudar. Seguidamente, se irán organizando una serie de sesiones que tendrán como objetivo el trabajo del reconocimiento y aceptación de su problemática, la motivación de la persona para participar de forma activa en la búsqueda de soluciones adecuadas para la mejora o resolución de su situación. En este sentido, la duración de las citas dependerá de la necesidad de la persona, y del contenido de lo que vayamos a trabajar.

De esta manera, la intervención se divide en cuatro fases o estadios diferentes que, aunque están relacionados, dependen del estado en que se encuentre la persona. Son los siguientes:

- A) Precontemplación.** Esta fase se centra en aumentar la duda, empleando la ambivalencia de la persona como herramienta de reflexión, facilitando que sea capaz de comprobar de forma realista los riesgos y problemas que conlleva el mantenimiento de su propia conducta.
- B) Contemplación.** A continuación, provocaremos que sea la propia persona quien exprese las consecuencias reales de su conducta, que sea capaz de ver la parte de responsabilidad que le corresponde y que se plantee qué le ayudaría a iniciar el cambio, así como los riesgos de no hacerlo.
- C) Aceptación/actuación.** En esta fase propiciamos el reconocimiento y la aceptación del problema de la persona, con el objetivo de que pueda plantearse su resolución, actuando en consecuencia.
- D) Resolución.** La persona comienza a lograr objetivos, permitiendo que se acerque a la resolución de su problema inicial. Aprovechamos este avance para el apoyo y refuerzo de los esfuerzos que la persona ha hecho en este proceso de cambio. Y es que serán estos logros los que la motivarán a continuar afrontando nuevos retos.
- E) Seguimiento.** En algunos casos, se destinarán sesiones a mantener contacto con personas que ya resolvieron determinadas situaciones, que se revisarán para mantener estos cambios u orientarlos en la resolución de nuevas situaciones.

Con estas características, llevamos a cabo una serie de acciones encaminadas al avance en los mencionados estadios y en la mejora de las situaciones anteriormente desarrolladas, de la siguiente manera:

- Nuestra psicóloga asume un rol de persona que escucha, transmitiendo siempre el máximo respeto y atención hacia lo que el acogido expresa. Se trata de un papel fundamental en la intervención, con el objetivo de que la persona contrarreste su situación de soledad, pudiendo compartir sus sentimientos con alguien.
- Nos apoyamos en la familia, elemento social que adquiere gran importancia y que, en numerosas ocasiones, se encuentra deteriorado, desestructurado o prácticamente perdido. Trabajamos, por tanto, para contribuir a su acercamiento.
- Prestamos mucha atención a la problemática del consumo de sustancias adictivas, trabajando para ayudar a que la persona reconozca y sea consciente del problema que éstas suponen y el papel que han jugado en su situación, orientándola para que inicie un proceso de rehabilitación.
- Trabajamos también con el objetivo de que la persona acepte el padecimiento de enfermedades, tanto a nivel físico como a nivel psicológico. Igualmente, la motivamos a que inicie o reinicie un tratamiento adecuado a su situación, que asista a consultas médicas, etc.
- Nos preocupamos, por supuesto, de colaborar en la adquisición de habilidades para la organización del tiempo libre, así como el desarrollo de actividades alternativas que faciliten el cambio deseado.

### 7.3 Desarrollo del programa

51 personas

39 hombres – 12 mujeres

80 sesiones

Desde el programa de apoyo psicológico se atendió en 2022 a 51 personas, a través de 80 sesiones individuales dirigidas por nuestra psicóloga. A diferencia del pasado año, las entrevistas se han desarrollado en su totalidad de forma presencial, debido a la relajación de las medidas sanitarias derivadas de la pandemia.

En cuanto al perfil de la persona atendida, y si bien detectamos pocos cambios respecto de 2020, nos preocupa el aumento de los jóvenes con problemas de salud mental graves; especialmente, en el caso de las mujeres que se ven en situación de calle, con lo que ello conlleva. En este sentido, el 14% de los casos que atendió nuestra psicóloga en 2022 fueron menores de 40 años. No obstante, la mayoría de las personas atendidas fueron hombres, abundando el tramo comprendido entre los 41 y los 60 años (el 68% de los casos). En

cuanto a las problemáticas, se centraron en el consumo de sustancias tóxicas, las adicciones, situaciones de estrés, ansiedad o tristeza provocadas por el abandono personal, la desesperanza o la cronificación de cuadros depresivos.



## 8. LA ASOCIACIÓN EN 2022

### 8.1 Colaboraciones y actividades de sensibilización

#### 8.1.1 Comunicación

La comunicación juega un papel fundamental en la gestión y el día a día de nuestra asociación. No se trata sólo de mostrar la labor que se desarrolla en el Comedor, sino de dar visibilidad a los problemas y realidades que afectan a la población atendida. Y, por supuesto, de trabajar para favorecer la captación de nuevos colaboradores y voluntarios que contribuyan a dar continuidad a este proyecto. Este trabajo tiene como objetivo también la proyección y el refuerzo de la imagen pública de la entidad, situándola en la agenda social de la ciudad.

Para ello, contamos con un profesional responsable de la comunicación y las relaciones públicas, tanto de forma interna como externa. Su trabajo se centra en la generación de contenidos, mantenimiento y publicaciones en redes sociales, página web y notas de prensa, así como el correo interno de la asociación. Así, se han llevado a cabo las siguientes acciones:

- Publicaciones en redes sociales  
*Facebook* [1.852 seguidores], *Instagram* [931 seguidores], *Twitter* [350 seguidores]
- Redacción de notas / comunicados de prensa
- Redacción de publicaciones para la página web
- Diseño y creativities corporativas para acciones u otros
- Coordinación de campañas / relaciones públicas
- Redacción y envío de correo interno (*mailing*)

La presencia de nuestra entidad en los medios de comunicación durante el año 2022 se desarrolló con un resultado más que positivo. Con una treintena de resultados, consolida y fortalece la referencia del Comedor Santo Domingo como uno de los agentes sociales más relevantes de la ciudad; especialmente, en lo que respecta a la alimentación.

Televisión	Prensa	Radio
101 televisión (2)	Diario SUR (6)	Onda Cero (4)
PTV (2)	La Opinión de Málaga (4)	Canal Málaga Radio (3)
Canal Málaga Televisión (1)	Europa Press (1)	Cadena SER (2)
Onda Color Málaga (1)	Elmira.es (1)	Canal Sur Radio (1)
	Málaga Hoy (1)	
	Noticias DE (1)	

### 8.1.2 Actividades de voluntariado



El voluntariado es parte fundamental del Comedor Santo Domingo. Sin su colaboración, no podríamos multiplicar nuestra ayuda para llegar a todas las personas que atendemos. Pero, además, nos apoyan y animan diariamente, haciendo posible que este proyecto sea posible.

Durante el año 2022 contamos con el siguiente plan de voluntariado:

Equipo fijo de servicio de desayunos	15 personas
Equipo fijo de ayuda en cocina	25 personas
Equipo fijo de preparación de los bocadillos y bolsas para la noche	12 personas
Equipo fijo de servicio de almuerzo	15 personas
Equipo fijo para limpieza y lavado de utensilios	12 personas
Equipo para acompañamientos	3 personas
Equipo de formación (clases de español, taller de relajación)	4 personas

Además, contamos con los siguientes grupos de voluntariado externo:

- Club juvenil Maestranza (un sábado al mes). 6-8 voluntarios.
- Fundación Mapfre (un sábado al mes). 5 voluntarios.
- Asociación Malakando. Jornada de voluntariado (abril).
- Campo de trabajo Lázaro (Juventud Diocesana de Málaga). 1 semana (julio).
- Campo de trabajo – Colegio Gamarra. 1 semana (julio).
- Campo de trabajo – Fundación Loyola. 1 semana (agosto).
- Equipo profesional Caixabank – Voluntariado Semana social octubre. 9 voluntarios.

- Equipo profesional Hoteles.com. Jornada de voluntariado (noviembre).
- Equipo de alumnos de la UMA – Proyecto Link. Jornada de voluntariado (noviembre).
- Equipo profesional de Coca-Cola. Jornada de voluntariado. (diciembre).
- Equipo de alumnos de FP (Salesianos) – Campaña de Navidad. 1 semana (diciembre).
- Equipo profesional Clínicas Baviera – (un sábado al mes). 3 voluntarios.
- Colegio Hermanos Maristas – (un sábado al mes). 7 voluntarios.



Finalmente, subrayamos la celebración del curso de manipulación de alimentos que se impartió en el Comedor, en el mes de octubre, para la formación y cualificación de todas las personas que participan en los equipos de ayuda en la cocina y preparación de bocadillos.

### **8.1.3 Colaboraciones de empresas, organizaciones o entidades**

Las donaciones privadas, ya sean económicas o en especie, suponen un pilar imprescindible para sostener la actividad del Comedor durante todo el año. Pero, además, nos ayudan a crecer gracias a la difusión y promoción que se lleva a cabo de las actividades solidarias de organizaciones, empresas y colectivos. Málaga es conocida por la generosidad de su tejido social, siempre implicado en el día a día y las necesidades de sus ciudadanos. En 2022 logramos ampliar nuestra red de colaboradores con respecto del año anterior, consolidando este apartado de nuestra comunidad #SoydelComedor.

Alejandra Catering	Fundación Virgen de Valvanuz	Lumen Gastro
Altamar Educación	Gorillas	El Colmenero
Archicofradía del Paso y la Esperanza	Grupo Gorki	MAHOS
Asociación Avates (Fuengirola)	Helen Doron English	Málaga Club de Fútbol
Asociación Española Contra El Cáncer	Hdad. de Araceli	Mercadona
Asociación Malakando	Hdad. de Jesús Cautivo	Mi pequeño obrador
Ayuntamiento de Ardales	Hdad. de Viñeros	Mundo Uniformes
Ayuntamiento de Málaga	Hdad. de la Candelaria (Colmenar)	Neotel
Bye File	Hdad. de la Cena	Nexius
Bumpers Brand	Hdad. de la Estrella	Obrador Tejeros
Cáritas Diocesana	Hdad. de la Misericordia	Opplus
Carrefour	Hdad. de los Dolores del Puente	Oracle
Caixabank	Hdad. de los Estudiantes	Ofyhostel
Global Payments Grupo Caixa	Hdad. de Zamarrilla	Panificadora Mateo Luque
Centro Cultural 'La Nave'	Hdad. del Descendimiento	Papelería Álvarez
Chicho Marín Catering	Hdad. del Monte Calvario	Parcemasa
Clínica Cuevas Queipo	Hdad. del Rocío (Filial Almonte)	Pilates Málaga Center
Club Maestranza	Hdad. del Rocío (S. Lázaro)	Pinchomanía
Coca Cola	Hdad. de Pasión	Plus Cultural
COCOM media	Hotel Marriot (Marbella)	Prolongo
Comunidad Hindú de Málaga	Hotel NH Málaga	Real Club Mediterráneo
Congregación de Mena	Hotel Only You Málaga	Restaurante Candado Golf
Correos (Oficina Campanillas)	Iglesia Anglicana de Málaga	Restaurante Niña Bonita
Cruz Roja Española	Ilunion	Sabor a Málaga
Deca 1285	Ilustre Colegio de Abogados	Submarino de la Esperanza
El Corte Inglés	Joyería Marcos	Taxistas Solidarios
En Positivo Psicólogos	Junta de Andalucía	Tecmaglos
Famadesa	Laboratorio Gallardo Fortes	Uvesa
Fundación El Pimpi	Loterías Boquerón de Oro	Zapas Solidarias
Fundación Mapfre	Lucas Guzmán	Zona de Ideas



Además de la colaboración permanente o puntual de las mencionadas entidades, queremos destacar cuatro proyectos clave para nuestro trabajo en 2022, los cuales han canalizado una importantísima ayuda económica y material, permitiéndonos llegar a más personas atendidas.

### **Convenio de donación con Mercadona**

Mercadona es un compañero más del Comedor Santo Domingo. Su implicación con el tercer sector se lleva a cabo de manera sistemática y profesionalizada, entregándonos diariamente productos de alimentación y primera necesidad que empleamos tanto en la preparación de los menús como en la distribución a las familias.

### **Convenio de apoyo con la Fundación Mapfre**

Además de las actividades anteriormente mencionadas, la Fundación Mapfre apoya la labor de nuestra entidad con un programa de microayudas económicas destinadas a la adquisición de equipamientos, desarrollo de proyectos u otras necesidades de las organizaciones sociales.

### **Programa *Nómina Solidaria, gracias a ti* Grupo Social Once – Concesión 2º premio**

Este programa se trata de un certamen nacional, al que concurren cientos de entidades de toda España, que persigue la financiación de proyectos sociales a través de pequeñas aportaciones voluntarias de los empleados que deciden dedicar una parte de su sueldo o el redondeo de su nómina a apoyar programas promovidos por ONG que ellos mismos proponen y votan. Nuestra asociación consiguió el segundo premio.

### **Convenio con la Agrupación de Cofradías de Semana Santa – Centenario**

La Agrupación de Cofradías, con motivo de la celebración de su centenario, ha elegido nuestra asociación como beneficiaria de la obra social que viene a culminar el programa de actos de esta efeméride. El destino de la donación será una reforma íntegra del espacio de comedor, que será completamente remodelado a lo largo de 2023.