

1. INTRODUCCIÓN

La Asociación Benéfica Patronato Santo Domingo es una entidad sin ánimo de lucro con casi cuarenta años de experiencia en el trabajo con personas y familias en situación de especial vulnerabilidad. Trabajamos de forma multidisciplinar para atender los problemas y necesidades de las personas que acuden a nuestro centro, a través de nuestros programas propios -intervención social, orientación laboral, apoyo psicológico, alimentación, formación y ayudas económicas directas- y de la coordinación con otras instituciones que complementan nuestro trabajo y que atienden otras necesidades como higiene, ropero, asesoramiento jurídico, terapias de desintoxicación y rehabilitación, inserción lingüística etc. Para ello contamos con un equipo profesional formado por 12 trabajadores especializados, apoyados por unos 80 voluntarios que colaboran en diferentes tareas. Además, el Comedor Santo Domingo forma parte, siendo miembro fundador, de la Agrupación de Desarrollo de Personas Sin Hogar (ADPSH) en la que, bajo la coordinación de Puerta Única, trabaja en red con otras asociaciones miembros y colaboradores de la misma que dan cobertura a las necesidades mencionadas.

Comedor Santo Domingo

Sede. **Pulidero, 9**

Fundación. **1986**

Equipo. **12 trabajadores / 80 voluntarios**

Ámbito de actividad. **Local**

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

Nuestro centro, ubicado en la calle Pulidero, en pleno corazón del 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 realiza acompañamientos a citas médicas, gestiones administrativas, visitas a domicilio, actividades al aire libre etc. En todo momento, procuramos que las personas se sientan acogidas y acompañadas, tratándolas desde el máximo respeto y comprensión hacia su situación, aportando nuestra escucha y atención, mostrándoles que son tenidas en cuenta y poniendo el foco en sus potencialidades.

Todas las personas a las que acompañamos en el proceso llegan a nuestra asociación a través de una derivación. Como veremos, la mayoría de ellas, al tratarse de personas sin hogar, lo hacen a través de Puerta Única: el comedor, en virtud de un convenio, tiene cada día cinco plazas a disposición del Ayuntamiento de Málaga, ya que la atención a este colectivo es una competencia municipal. Las personas que tienen un domicilio, pero, ya sea por ausencia de ingresos o por la escasez de los mismos, no tienen cubiertas adecuadamente todas sus necesidades y por ello se encuentran en una situación de vulnerabilidad, pueden venir

derivadas de las diferentes oficinas de servicios sociales, de Cáritas Diocesana, trabajadores sociales de centros sanitarios, otras asociaciones con las que colaboramos etc.

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 2023 supusieron el 70% de los ingresos, además de las subvenciones públicas recibidas de la Junta de Andalucía y el Ayuntamiento de Málaga, que alcanzaron el 30% de los mismos.

2. NUESTRO TRABAJO EN 2023



El 2023 comenzó con el trabajo del comedor totalmente normalizado tras las modificaciones en nuestra dinámica impuestas por las exigencias sanitarias derivadas de la pandemia de la COVID 19: servicio de alimentación en el interior del comedor, horarios habituales, todos los voluntarios plenamente incorporados a sus tareas, citas presenciales, actividades con los usuarios en el interior y exterior de nuestras instalaciones etc.

Reanudar nuestra forma habitual de trabajar, ha permitido el retorno de todos los voluntarios a sus labores habituales, apoyando diferentes tareas relacionadas con la preparación de la comida y el servicio de comedor y proporcionar a los usuarios un trato más cercano y personal, fieles a nuestra identidad y valores.

La principal novedad de este año ha venido dada por la profunda reforma que hemos llevado a cabo en nuestras instalaciones y que, nuevamente, nos ha obligado durante algunos meses -entre julio y octubre-, a repartir la comida para consumirla fuera del comedor. Dicha reforma ha consistido en una renovación total de los baños de los usuarios, en la planta baja y una profunda reforma en el salón del comedor, almacén y habitaciones contiguas, en la primera planta.

Era prioritario para nosotros, desde hacía tiempo, reformar completamente los servicios que utilizan las personas a las que atendemos, porque necesitaban algunas reparaciones, sustitución de sanitarios y puertas y, sobre todo, ser adaptados para el acceso a minusválidos. Siendo así, se ha aprovechado la ocasión para derribar totalmente lo que había y proyectar una nueva distribución que ha permitido contar con un aseo más, un baño adaptado y con acceso para personas con movilidad reducida y un mejor aprovechamiento del espacio y

de la luz natural. Todo ello, gracias a la colaboración de nuestro socio vicepresidente y arquitecto Enrique Mapelli Gómez, que realizó el proyecto y asumió la dirección de obra de manera desinteresada.

En lo que respecta al comedor se ha llevado a cabo igualmente una reforma profunda, que ha cambiado por completo el aspecto de este, dándole un aire más moderno y amable y haciéndolo al mismo tiempo más funcional. Los trabajos llevados a cabo han sido los siguientes: redistribución de las habitaciones aledañas al comedor, para conseguir un almacén más amplio, derribo de muebles y encimeras de obra para sustituirlos por muebles de acero inoxidable que se ajustan a la normativas sanitarias actuales, alisado de paredes, sustitución del zócalo de cerámica -ya deteriorado por el paso del tiempo- por un revestimiento de madera resistente, instalación de una puerta ignífuga en el acceso del comedor a la cocina y renovación de todo el mobiliario de la despensa y el comedor, con mesas más grandes que amplían el aforo y permiten a los comensales estar más cómodos. Además, se han llevado a cabo reparaciones en la cubierta y una instalación de fontanería completamente nueva para abastecer todo el edificio.

La reforma del espacio de comedor y la adquisición del nuevo mobiliario han sido sufragados íntegramente por la Agrupación de Cofradías de Semana Santa de Málaga, ya que nuestra asociación ha sido la destinataria de la obra social que la institución agrupacioncita ha realizado como colofón a la brillante celebración del centenario de su fundación. Sin la generosidad de esta entidad, que asocia a las cofradías malagueñas, muchas de ellas ya de por sí estrechamente vinculadas a esta casa, hubiese sido imposible una reforma de esta envergadura y que, sin duda, ha venido a mejorar significativamente la atención que damos, así como a facilitar el desempeño de nuestro trabajo cotidiano.

Las cifras de 2023:

Programa	Personas atendidas
Alimentación	1.167
Intervención social	1.167
Orientación laboral	198
Atención psicológica	64
Ayudas económicas	125
Formación	37
TOTAL	2.758

3. PERFIL DE LA PERSONA ATENDIDA



En 2023 hemos detectamos variaciones mínimas en el perfil de la persona atendida respecto del año anterior. Observamos un leve aumento de las familias sin recursos, es decir, familias que cuentan con un domicilio, que tienen hijos a su cargo y que no disponen de recursos suficientes para mantener cubiertas todas las necesidades de su hogar. Este incremento es del 1,5% respecto a 2022 y creemos que viene dado principalmente por la fuerte subida de precios que venimos experimentado, con especial intensidad desde los primeros meses del ejercicio pasado. En junio la inflación en España alcanzaba un 10,2%, la cifra más alta desde 1985, lo que ha dado como resultado un empobrecimiento general del grueso de la sociedad, teniendo un impacto especial en las personas con rentas más bajas que han visto seriamente comprometida su economía.

Continúa el equilibrio, prácticamente en la misma proporción que en 2022, entre persona extranjeras y españolas (48% y 52% respectivamente). Entre los extranjeros, la nacionalidad más abundante sigue siendo la marroquí, que representa el 22% del total de las personas atendidas, siendo el 5% jóvenes extutelados, procedentes de los centros de estancia temporal de inmigrantes (CETI) o centros de menores de Melilla o Ceuta, que han alcanzado la mayoría de edad. A la procedencia europea (62%) y africana (26%) le sigue la

hispanoamericana con un 12% de las personas atendidas. A penas atendemos a un 1% de inmigrantes procedentes del continente asiático.

Sigue llamando nuestra atención y es objeto de nuestra preocupación, el hecho de que no sólo se mantiene el aumento de la población atendida comprendida en la franja de edad que va entre los 18 y los 30 años, sino que se incrementa en 1,7% con respecto al año pasado. El 21,7% de las personas atendidas este año son jóvenes de esas edades, la mayoría en situación de calle.

Hemos observado, por otro lado, un relativo descenso, del 3,5% concretamente, en la atención a las personas mayores de 65 años, lo cual relacionamos directamente con la reapertura del centro de Calle Cuarteles, destinado a personas de las 3ª edad. El año anterior, en la transición entre la institución que lo gestionaba (Caritas) y la que lo gestiona ahora (Arrabal) este recurso sufrió una interrupción prolongada en los ingresos, que felizmente se ha visto resuelta en 2023. Por su parte, la asociación ASIMAS ha asumido la gestión de un recurso similar destinado a mujeres.

En cuanto a las problemáticas, continúa aumentando el consumo o adicciones (+1,8%), representando casi el 27% del total de las personas atendidas y se mantienen estables otras, como las personas con enfermedades mentales y las que sufren patología dual, es decir trastorno mental y una adicción. Se trata de perfiles muy deteriorados y cronificados, afectados especialmente por el sinhogarismo, y cuyas situaciones son de difícil resolución pues la coordinación con los servicios sanitarios es a menudo problemática cuando se trata de este tipo de problemas.

El perfil medio de la persona atendida durante el año 2023 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.

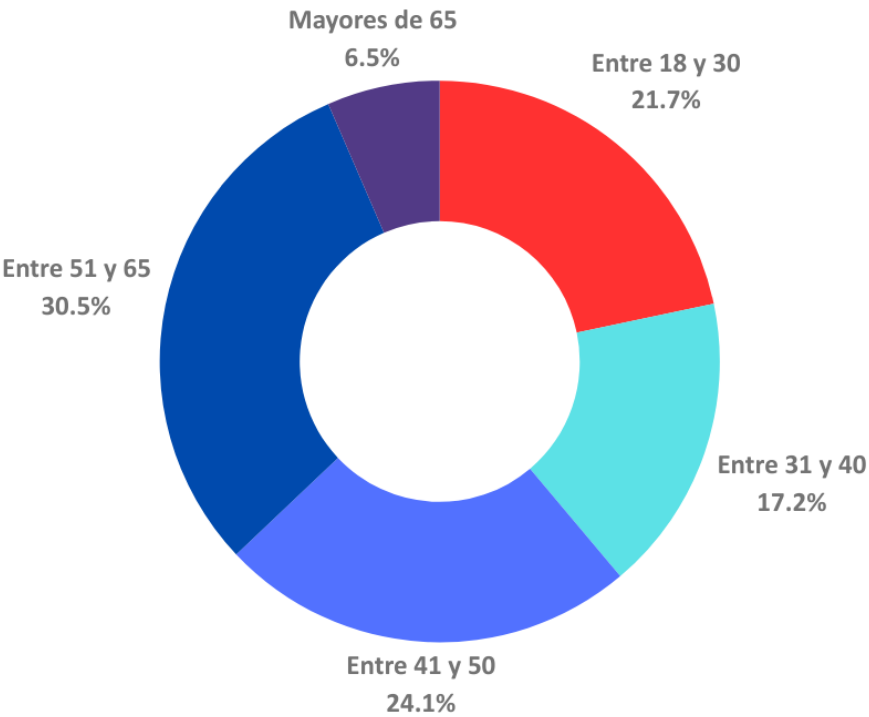
AÑO 2023		
Sexo	Varón	78%
Procedencia	Español	52%
Edad	41-65	55%
Vivienda	Sin hogar	89%
Situación económica	Sin ingresos	72%
Formación	Estudios primarios	52%
Experiencia laboral	Sector servicios	39%

Tabla. Perfil medio de la persona atendida en 2023

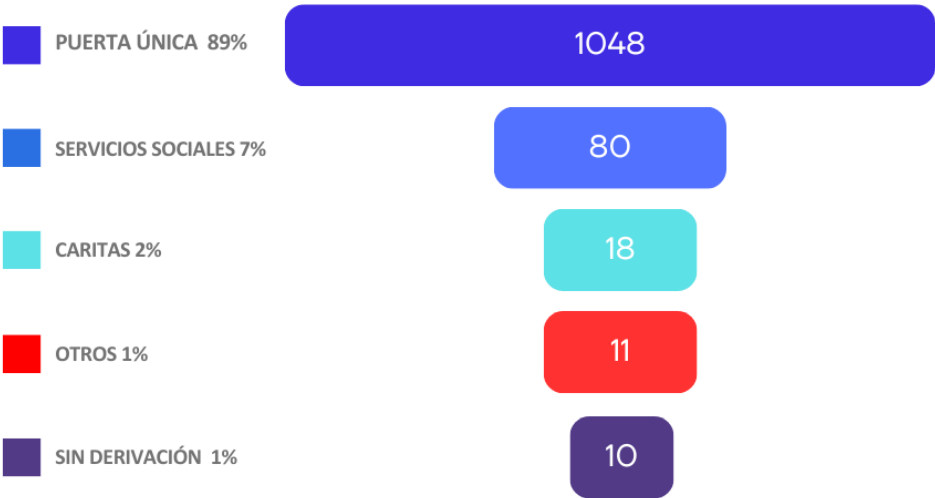
En cuanto al acceso al Comedor, el 89% de los acogidos acudieron derivados por la oficina de Puerta Única (Negociado de Atención a Personas sin Hogar del Ayuntamiento de

Málaga), accediendo a la red de plazas y recursos proporcionada por la Agrupación de Desarrollo de la que formamos parte.

DISTRIBUCIÓN PERSONAS ATENDIDAS POR EDAD



PERSONAS ATENDIDAS POR DERIVACIÓN



Un problema sobre el cual no podemos dejar de fijar nuestra atención y que cada día ocupa más espacio en nuestro trabajo cotidiano es el de las personas inmigrantes que están en espera de solicitar asilo político. El proceso de solicitud, por los trámites burocráticos que implica, se está alargando en demasía, por lo tanto, estas personas se encuentran en un limbo competencial en cuanto a su atención. Al no haber terminado de presentar su solicitud no están dentro de los programas estatales destinados a solicitantes de asilo, como la Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR) y por otra parte se les niega la atención desde la ADPSH porque desde el ayuntamiento se sostiene que no se trata de una competencia municipal.

A pesar de nuestra pertenencia a la agrupación, al disponer de plazas propias que no están necesariamente vinculadas a la red, este año hemos atendido a varias familias en esta situación que nos han llegado desde Caritas. Las personas que se encuentran en situación de calle a la espera de poder solicitar el asilo político, bajo nuestra perspectiva son personas sin hogar y por lo tanto entran dentro del segmento de población al que atendemos. Desde las diferentes comisiones en las que participamos, así como en las reuniones del equipo coordinador y del plenario de la ADPSH, estamos poniendo este problema encima de la mesa para encontrar alternativas de atención a esta población.

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 equilibrada, 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 en situación de vulnerabilidad o exclusión 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 psicosocial, llevado a cabo por las trabajadoras sociales y la psicóloga del centro, partiendo de un concepto de ayuda temporal adaptada a las

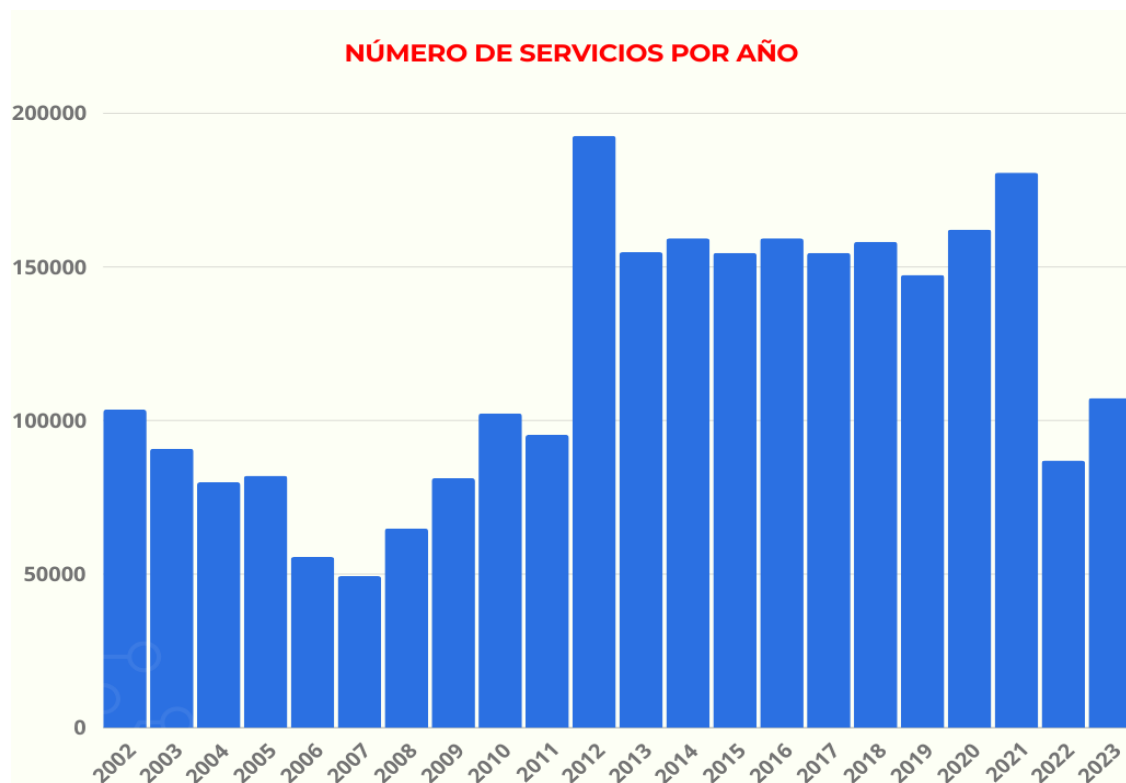
problemáticas de la persona, que va mucho más allá del simple plato de comida, centrado en la integración de los acogidos y la resolución de sus problemas teniendo siempre como horizonte la autonomía de la persona.

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 vulnerabilidad o 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 30 de diciembre de 2023
Equipo profesional	Cocinera y ayudante de cocina, 1 responsable de almacén y pedidos, 1 ayudante de comedor y 70 voluntarios

4.2 Desarrollo del programa

El Comedor Santo Domingo atendió en 2023 a 1.167 personas desde su programa de alimentación, lo que ha supuesto un total de 107.301 servicios. Ha habido, pues, un incremento de los servicios dados del 23% con respecto al ejercicio anterior, pero aun así nos mantenemos por debajo de las cifras alcanzadas durante la pandemia e incluso de las de los años anteriores cuando no se habían puesto en marcha algunas políticas sociales que han ayudado a mejorar la situación de una parte vulnerable de la población. Un ejemplo de ello es el Ingreso Mínimo Vital (IMV), implantado en 2020 en plena crisis sanitaria y que se ha consolidado llegando ya a más de medio millón de hogares en España.

Como hemos referido anteriormente, explicamos este aumento de la demanda, debido a la subida generalizada de los precios, que ya se iba dejando sentir en los últimos meses del 2022. Si bien esta coyuntura económica no incide directamente a un sector importante de las personas atendidas -aquellos perfiles más cronificados por las adicciones o hábitos de conducta disruptivos prolongados- si ha afectado a las familias o personas cuyo problema esencial son ingresos insuficientes, carecer de una vivienda en propiedad etc.



A diferencia del curso pasado, en el 2023 la asistencia al comedor se ha mantenido algo más estable a lo largo del año, aunque la mayor concentración de los servicios se produjo durante la primera mitad del, entre enero y junio, como podemos observar en la siguiente gráfica.



Tal como se ha explicado anteriormente, el funcionamiento de nuestro comedor se mantuvo con la forma habitual, previa a la pandemia, durante todo el año, salvo la interrupción de la reforma entre los meses de julio y octubre. Todas las personas atendidas que estén de alta en el comedor y quieran venir a almorzar y retirar la cena, tienen que venir cada día a apuntarse, ya que necesitamos calcular con la mayor exactitud el número de comidas que debemos que preparar. Las personas que estén trabajando o tengan citas (médicos, gestiones, cursos, entrevistas de trabajo et.) están exentas de venir a apuntarse siempre y cuando lo comuniquen y puedan justificarlo. El horario para apuntarse transcurre entre las 9:30 y las 10:30, intervalo en el que también se sirve el desayuno en el interior del comedor.

El desayuno consiste en una bebida de las típicas que se sirven a esta hora, pudiéndose elegir entre café, leche, cacao en polvo, café soluble descafeinado, batidos e infusiones. Durante la temporada de la naranja es frecuente ofrecer zumo de esta fruta recién exprimido en nuestra cocina. La bebida va acompañada de algún dulce además de un bollo de pan que puede combinarse con aceite de oliva virgen, mantequilla, mermelada o paté.

Para el acceso a los servicios, continuamos empleando el sistema de carnés 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. Conservar el carné toda la semana -ya que se renueva todos los lunes- y presentarlo diariamente, así como la obligatoriedad de apuntarse todos los días, además de facilitar la organización de nuestro trabajo en aras de dar un mejor servicio, tienen una función educativa. Nuestra intención es que la persona tenga presente que su alimentación es, en primer término, su propia responsabilidad, así como fomentar hábitos relacionados con su autocuidado y sustento, en aquellas personas que vienen con costumbres más desestructuradas o desadaptativas.

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

Los recursos humanos implicados en este programa están formados por dos equipos, principalmente. El de cocina, responsable de la elaboración de los menús y 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; casero, partiendo de materias primas de calidad y preparado con sumo cariño. Esa distinción de nuestra cocina 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.

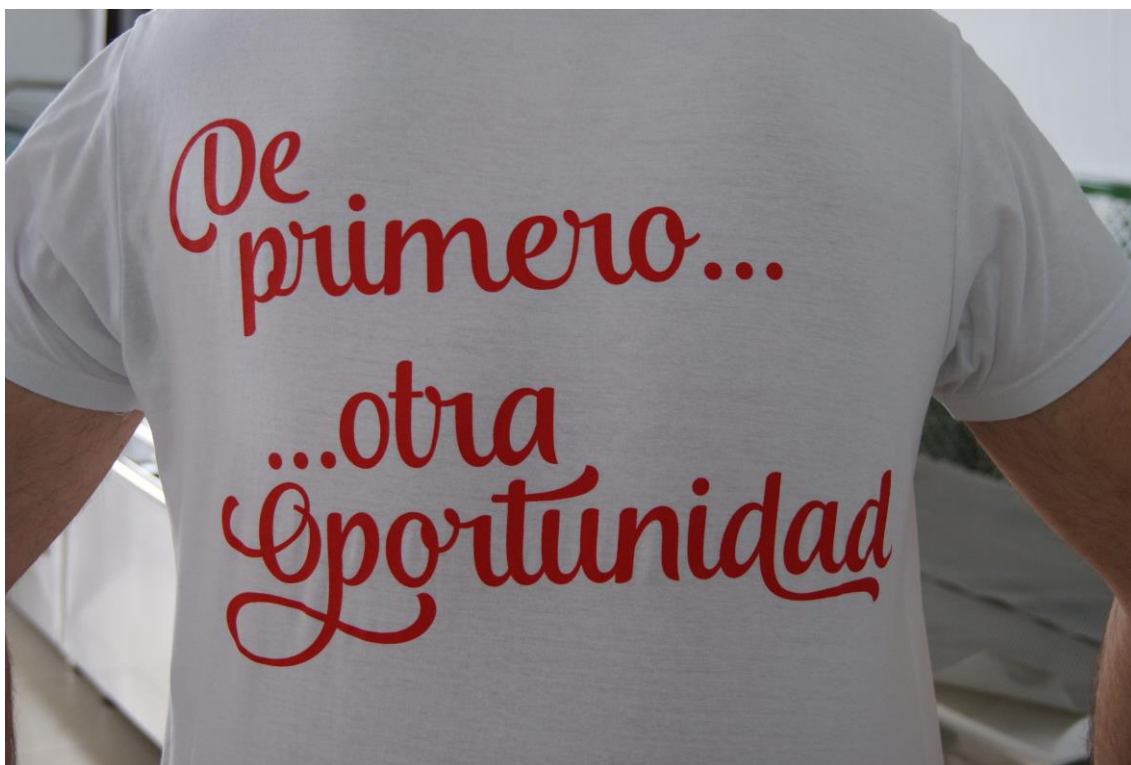
El almuerzo consta de dos platos -primero y segundo- y un postre, que puede ser una pieza de fruta o yogur, natillas, flan... Los menús del Comedor Santo Domingo se plantean de forma mensual, procurando su equilibrio y variedad, pero también la cocina de temporada. Basados en la dieta mediterránea, los 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 2023 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 2023 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.

5. PROGRAMA DE INTERVENCIÓN SOCIAL



5.1 Introducción

Como frecuentemente repetimos, la finalidad principal de esta asociación, aunque popularmente sea conocida como El Comedor Santo Domingo, no se limita a ofrecer comida a todo el que la pida o la necesite. Cuando una persona llega a las puertas de una institución como la nuestra porque no tiene capacidad para cubrir por sí misma sus necesidades básicas, nos está indicando que, detrás de esa necesidad, existen una serie de problemas, una historia personal y familiar, una sucesión de decisiones vitales y también de circunstancias y condicionantes que la han conducido hasta esta situación. Para nosotros cada persona es un ser único y valioso, lleno de capacidades y potencialidades de las que muchas veces no es consciente y cuya dignidad merece mucho más que un plato de comida, aunque este sea irrenunciable, por supuesto.

Desde que llega, intentamos poner a la persona en el centro y hacerle ver que ella es la protagonista de su proceso y nuestra labor, simplemente, es tenderle una mano y acompañarla. Por eso nuestro trabajo no puede entenderse sin la implicación de la persona atendida, de forma decidida e irrenunciable, en nuestro programa de intervención social. Como hemos dicho, nuestro horizonte y aspiración en cada intervención es la autonomía de la persona. Somos conscientes de que no todas las personas que atendemos pueden lograr la plena autonomía, pues en algunos casos existen importantes condicionantes como la edad o la

cronificación de ciertos hábitos. Sin embargo, esa aspiración de autonomía no debe perderse nunca de vista, actuando como un impulso continuo a buscar formas y alternativas que ayuden a mejorar. Creemos firmemente que siempre existe un margen de mejora en la situación de la persona, que siempre puede aspirar a algo mejor y en eso trabajamos. Ninguna persona está desahuciada, por eso nuestro lema reza: ‘de primero, otra oportunidad’.

Localización – ámbito de trabajo	Málaga capital
Horario	De lunes a viernes de 8.15 a 15.15 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	Ayudar a la persona atendida a buscar una solución a su situación y/o mejorar su calidad de vida lo máximo posible
Objetivos específicos	-Acoger y atender a las personas que acuden al Comedor tanto españoles como inmigrantes derivadas de distintas instituciones. -Atender a personas y familias de manera integral. -Aplicar herramientas adecuadas para una mejor intervención con los atendidos. -Coordinación externa e interna con las distintas entidades que trabajan con los acogidos. -Apoyar en la difusión e información de este colectivo para mejorar su calidad de vida
Plazo de ejecución	Desde el 3 de enero al 30 de diciembre de 2023
Equipo profesional	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.

A lo largo del año 2023, el Comedor ha seguido haciendo su labor, ofreciendo oportunidades. Volvemos a hacer hincapié en escasez de recursos de higiene y especialmente alojamiento. La oferta de higiene y lavandería, a pesar de haber experimentado una mejora significativa con respecto a 2022, tras la reapertura del servicio en San Juan de Dios con un convenio de 50 plazas, sigue siendo insuficiente para dar cobertura a todas las personas sin hogar que lo demandan. Persiste igualmente el problema del alojamiento, encontrándose en este momento más de 200 personas durmiendo en la calle en Málaga, según el último recuento realizado por la ADPSH. A este problema se une el encarecimiento excesivo del alojamiento en nuestra ciudad, estando ya entre las más caras del país. Esto hace que la vivienda sea difícil, o casi imposible, incluso para aquellas personas que tienen ingresos. Lógicamente estos condicionantes son importantes escollos que dificultan la intervención. Aún así, el equipo ha seguido con el mismo ímpetu e ilusión para motivar a las personas hacia el cambio.

Como logros importantes a destacar de este año: la apertura dentro de la ADPSH de un recurso para mujeres mayores de 65 años gestionado por ASIMAS y un Piso de inserción sociolaboral para las personas sin hogar desde gestionado desde INSERTA y con plazas a disposición de la red.

Hemos seguido con la ayuda de la psicóloga, la orientadora laboral que son parte de la intervención con la persona, así como con la colaboración de la alumna en práctica.

5.2 Fases y actuaciones del programa

Personas atendidas	1.167										
Familias atendidas	57										
Intervenciones sociales	4.764										
Trámites y gestiones administrativas	2.637										
Ayudas económicas directas	126										
Derivaciones a orientación laboral	216										
Pago de medicamentos	72										
Otros	<table> <tr> <td>Acompañamientos</td><td>68</td></tr> <tr> <td>Visitas a domicilio</td><td>25</td></tr> <tr> <td>Contactos con familiares</td><td>7</td></tr> <tr> <td>Derivaciones a terapia</td><td>87</td></tr> <tr> <td>Derivaciones a formación</td><td>66</td></tr> </table>	Acompañamientos	68	Visitas a domicilio	25	Contactos con familiares	7	Derivaciones a terapia	87	Derivaciones a formación	66
Acompañamientos	68										
Visitas a domicilio	25										
Contactos con familiares	7										
Derivaciones a terapia	87										
Derivaciones a formación	66										

5.2.1 Acogida

La acogida parte de la llegada y primer contacto de la persona con el Comedor. Ante todo, se le ofrece un ambiente de respeto, calma y cercanía frente a un acogido lleno de miedos, inseguridades, irritabilidades, etc

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 las entrevistas se tienen muy presente los objetivos de la persona, que se han ido consensuados entre ambos, pero dejando claro siempre que el atendido es el protagonista de su vida.

Este año se ha atendido a 1167 personas haciendo un total de 4.764 entrevistas, 1.168 entrevistas más que el año pasado

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.

I) 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 25 visitas a domicilios.

Un dato significativo que estamos apreciando en los últimos años es como ha decrecido el número de viviendas que se ofertan para alquiler de larga temporada, pues Málaga cada vez está más volcada al alquiler turístico. Además de haber pocas, el precio es cada vez más elevado lo que ha empujado a personas, incluso teniendo ingresos, a vivir en la calle.

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, además, un mayor acercamiento a la persona para crear vínculo, que se sienta apoyada y que entienda la información recibida.

Estos acompañamientos los han realizado tanto las profesionales como voluntarios.

Los lugares a los que hemos acompañado han sido: hospitales, centros de salud, centro de Valoración y Orientación, bancos, estación de trenes o autobuses, ETIC, Registro, oficinas de empresas suministradoras de energía, Salud Mental, Cruz Roja, oficina de padrón, Servicio Público de Empleo (SEPE), Instituto Nacional de la Seguridad Social.

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 de otros recursos externos para cubrir otras necesidades, ya sean en instituciones públicas o privadas, que nos ayudan a completar y mejorar la intervención. 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 realizado 1271 derivaciones a distintos recursos, 29 más que 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 extutelados: 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 Calor y Café: Se realiza una vez al mes. Se trabaja líneas de coordinación con las personas que están acogidas y acuden al comedor.
- Reunión con el intermediador cultural de Puerta Única. Se realiza una vez al mes. Tratamos el colectivo de personas extranjeras en situación de calle.
- Reuniones con la psicóloga y la orientadora laboral del Comedor, que se realizan semanalmente para unificar criterios.

- 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.

Durante este año nos hemos coordinado con las siguientes entidades: Agrupación para el Desarrollo de Personas sin Hogar, Centro de Servicios Sociales, Centro de Acogida de San Juan de Dios, Centro de Acogida Municipal, Cruz Roja, Centro Provincial de Drogodependencias, Adoratrices, Proyecto Hombre, Save The Children, Málaga Acoge, Fundación Don Bosco, Arrabal, Calor y Café, Cáritas Diocesana, Hospitales, Centros de Salud, ETIC, Inserta, Nuevo Hogar Betania, ASIMAS, Centro de Mayores de calle Cuarteles etc.

5.2.4 Principales problemáticas detectadas

1. Adicciones

La intervención que se realiza con este colectivo es, primero, trabajar la conciencia de la problemática y posteriormente la aceptación y búsqueda de posibles alternativas, dependiendo de la adicción. Los recursos que se les ofrece pueden ser tanto externos como internos: Proyecto Hombre, Centro provincial de Drogodependencia, AREA, AMAR, AMALAGER...

Durante este año, las personas que han llevado a cabo un proceso de rehabilitación según su problemática específica de adicción y centro al que han acudido, han sido:

Centro Provincial de Drogodependencia	48
Proyecto Hombre	21
AREA	11
Alcohólicos anónimos	1
AMALAGER	5
RETO	2
Centro Evangelista	1

2. Enfermedad mental

De las personas atendidas hemos detectado un 5,2% con enfermedad mental y con patología dual un 5,3%. 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 79,9% han sido sin techo, dato muy preocupante.

5. Inmigración

Este colectivo ha supuesto este año el 23,8% de las personas atendidas.

Con estas personas se trabaja principalmente la regularización de su documentación y el acudir a clases de español para aprender o mejorar el idioma. En muchas ocasiones, la incorporación al mercado laboral se hace complicado por la falta de documentación, teniendo que aceptar empleos de economía sumergida y en malas condiciones laborales.

Dentro de este colectivo se encuentran los jóvenes extutelados, estos nos preocupan ya que son jóvenes acogidos en centros de menores que salen a los 18 años a la calle, no tienen apoyo familiar, ausencia de referentes y sin formación educativa, lo que muchas veces esta supervivencia les lleva a delinquir, consumo de sustancias tóxicas y tener delitos judiciales.

Nos seguimos reuniendo a través de la Agrupación de personas sin hogar con distintas entidades cada dos meses, en una comisión llamada jóvenes extutelados, para tratar de mejorar las condiciones de estas personas.

Se ha avanzado este año en la atención a estos jóvenes, ya que a través de la Dirección General de Migraciones de la Junta de Andalucía se han creado 400 plazas de acogida para jóvenes extutelados migrantes, se puede acceder a través de informes de entidades especializadas a políticas migratorias.

Durante este año los jóvenes extutelados han supuesto un total del 2.5% de las personas atendidas

6. 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.

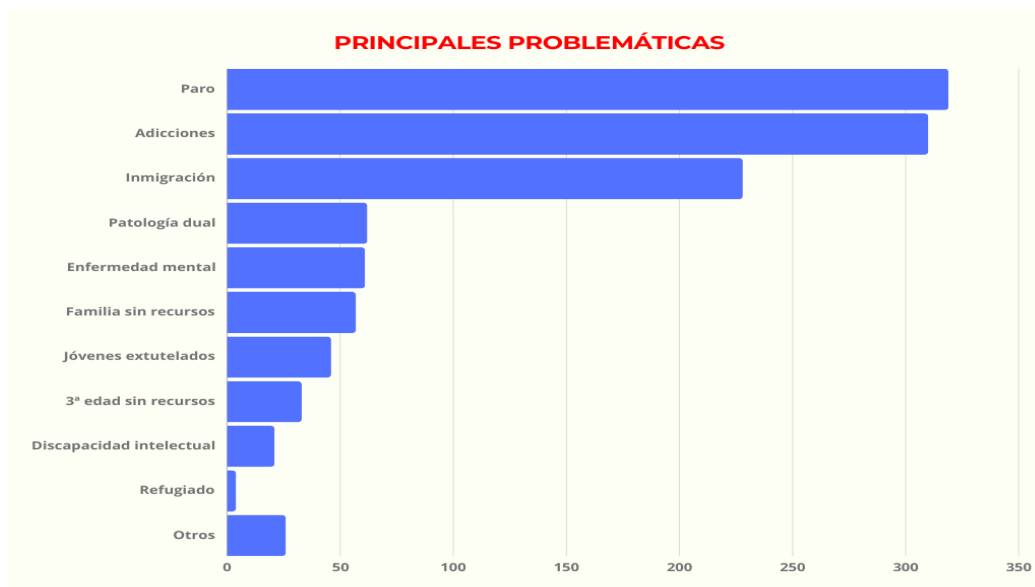
Las actuaciones que llevamos a cabo con ellos son los siguientes:

- 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

7. 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 125 personas atendidas, que se distribuyen de la siguiente manera:

Ayudas para el acceso o mantenimiento de la vivienda

Colaboramos con el pago de 2 recibos de alquiler de diferentes familias acogidas.

Ayudas para la adquisición de medicamentos

Sufragamos la medicación de 34 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 90 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	2	510 €
Medicación	34	182 €
Ayudas generales	90	2.397,14 €
Total	126	3089,14 €

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 522 casos que desglosamos en cinco grupos:

Estos 522 casos resueltos suponen un 45% de todos los casos atendidos, luego se mantiene la tendencia de años anteriores.

A) Reagrupación familiar. [36 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. [46 personas]

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

C) Inserción laboral. [118 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. [241 personas]

E) Otros [81 personas]

5.4 Formación

Para llevar una intervención de calidad con la persona que atendemos, es de especial importancia la formación y reciclaje de las profesionales:

- Curso básico de formación en adicciones, impartido por el Centro Provincial de Drogodependencias
- Curso “Soledad no deseada” impartido por Los Camilos, realizado en Sevilla
- Jornadas de puertas abiertas, en la Comunidad Terapéutica de Proyecto Hombre en Algarrobo.

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. 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	- Facilitar la adaptación de la persona al entorno digital. - Identificar necesidades y carencias. - Ayuda en la motivación para la búsqueda de empleo con refuerzos positivos sobre si mismo y sus acciones. - Reformular sus demandas para poder hacerlos de acuerdo a sus necesidades mediante un acuerdo entre profesional y la persona usuaria. - Elaborar Itinerarios personalizados de inserción. - Reformular su perfil profesional para adaptarlo a las necesidades del mercado actual. - Formar individualmente a las personas en materia telemática para la búsqueda de empleo y recursos. - Actualizar constantemente los recursos disponibles. - Informar a las personas acogidas sobre los recursos de los que pudieran ser beneficiarios. - Coordinar con los agentes sociales, asociaciones o entidades integradas en los diferentes programas de formación y de empleo.
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 así paulatinamente hasta 2023, en que 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 2023 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.

7.2 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.

- **Currículum y objetivo profesional.**

Una vez trazado un objetivo y un itinerario, se ayuda a la persona con la herramienta base para la BAE, el currículum, 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 currículum 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 2023 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 DNle, (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% en 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).

6.7 Inserciones laborales.

Durante el año 2023 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	- Facilitar con nuestras intervenciones el reconocimiento y aceptación de la posible problemática que presente el acogido. - Trabajar para adquirir herramientas que faciliten la reducción de los síntomas ligados a su problemática. - Trabajar en el aumento de la conciencia del problema adictivo motivando y orientando a la persona para su solución. - Motivar a las personas para que se impliquen en la resolución de su posible problemática participando activamente en los procesos de búsqueda de soluciones.
Plazo de ejecución	Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023
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 2023

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 ya que es también uno de nuestros fines. 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 [1.910 seguidores], *Instagram* [1046 seguidores], *Twitter* [431 seguidores]
- Redacción de notas / comunicados de prensa
- Redacción de publicaciones para la página web
- Diseño y creatividades 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 2023 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.

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 2023 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	2 personas
Equipo de formación (clases de español, taller de relajación)	3 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.
- 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 y programa de voluntariado recurrente.
- Equipo de alumnos de la UMA – Proyecto Link. Jornada de voluntariado (noviembre).
- 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.
- Equipo profesional The Workshop – 2 jornadas de voluntariado
- Equipo profesional Bestseller – 1 viernes al mes.



8.1.3 Colaboraciones de empresas, organizaciones o entidades

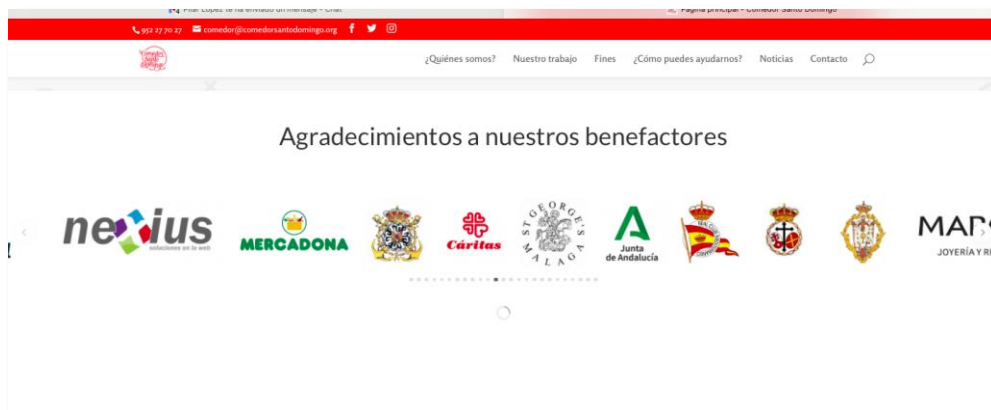
Las donaciones privadas, ya sean económicas o en especie, suponen un pilar imprescindible para sostener la actividad del Comedor durante todo el año. Pero, además, nos ayudan a crecer gracias a la difusión y promoción que se lleva a cabo de las actividades solidarias de organizaciones, empresas y colectivos. 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
 Altamar Educación
 Archicofradía del Paso y la Esperanza
 Asociación Avates (Fuengirola)
 Asociación Española Contra El Cáncer
 Asociación Malakando
 Ayuntamiento de Ardales
 Ayuntamiento de Málaga
 Bye File

Bumpers Brand
 Bestseller
 Cáritas Diocesana
 Carrefour
 Caixabank
 Centro Málaga Plaza
 Confitería Ávila
 Global Payments Grupo Caixa
 Centro Cultural 'La Nave'

CESUR Formación
 Chicho Marín Catering
 Clínica Cuevas Queipo
 Club Maestranza
 Coca Cola
 COCOM media
 Comunidad Hindú de Málaga
 Congregación de Mena
 Correos (Oficina Campanillas)

Cruz Roja Española	Hdad. de los Estudiantes	Neotel
Deca 1285	Hdad. de Zamarrilla	Nexius
El Corte Inglés	Hdad. del Descendimiento	Obrador Tejeros
En Positivo Psicólogos	Hdad. del Monte Calvario	Opplus
El Colmenero	Hdad. del Rocío (Filial Almonte)	Oracle
El Corte Inglés	Hdad. del Rocío (S. Lázaro)	Ofyhostel
Famadesa	Hdad. de Pasión	Óptica Miraflores
Fundación Caixa	Hotel Marriot (Marbella)	Panificadora Mateo Luque
Fundación El Pimpi	Hotel NH Málaga	Papelería Álvarez
Fundación Mapfre	Hotel Only You Málaga	Parcemasa
Fundación Virgen de Valvanuz	Iglesia Anglicana de Málaga	Pilates Málaga Center
Fundación Unicaja	Ilunion	Pinchomanía
Gorillas	Ilustre Colegio de Abogados	Plus Cultural
Grupo Premium Málaga	Joyería Marcos	Prolongo
Grupo Dcoop	Junta de Andalucía	Real Club Mediterráneo
Helen Doron English	Laboratorio Gallardo Fortes	Restaurante Candado Golf
Hdad. de Araceli	Loterías Boquerón de Oro	Restaurante Niña Bonita
Hdad. de Jesús Cautivo	Lucas Guzmán	Sabor a Málaga
Hdad. de Viñeros	Lumen Gastro	Submarino de la Esperanza
Hdad. de la Candelaria (Colmenar)	MAHOS	Taxistas Solidarios
Hdad. de la Cena	Málaga Club de Fútbol	Tecmaglos
Hdad. de la Estrella	Mercadona	Uvesa
Hdad. de la Misericordia	Mi pequeño obrador	Zapas Solidarias
Hdad. de los Dolores del Puente	Mundo Uniformes	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.

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.