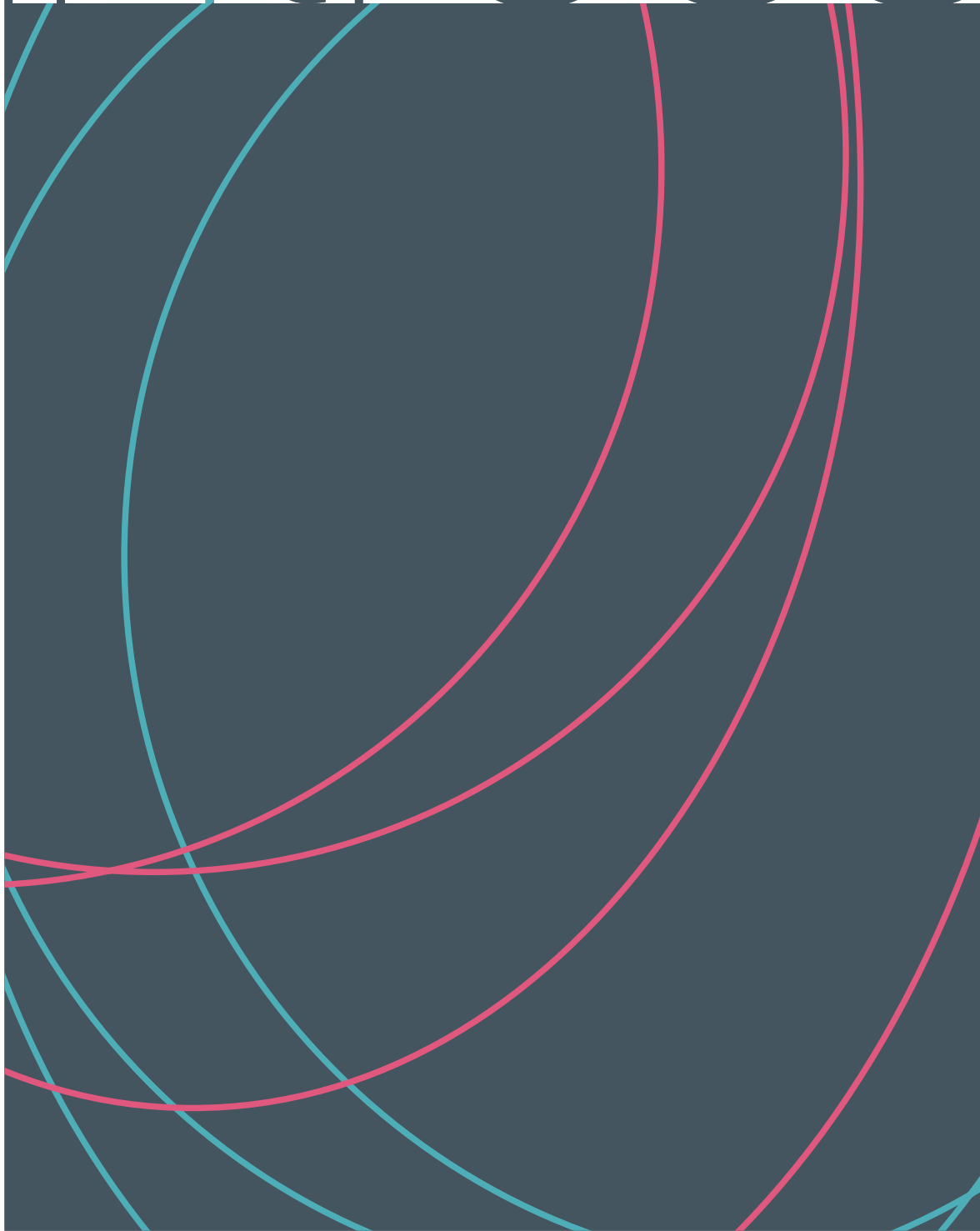


memoria ad osmi siete

intress



edición: INTRESS **redacción:** equipo técnico de INTRESS **coordinación del proyecto:** edita navarro **corrección:** chema benito bercero **traducción al catalán:** yago ramis **maquetación:** verbigrafia

memoria sobrieta

INTRESS	4
Presentación	5
La misión	6
La visión	7
Organigrama de la estructura	8
las actividades de INTRESS	
01 Las áreas clave de actividad de INTRESS	9
Los servicios de atención a las personas en situación de dependencia	
01.1 Las personas mayores	10
01.2 Las personas con enfermedad mental	12
01.3 Las personas con discapacidad	14
Otros servicios de las áreas clave de INTRESS	
01.4 La infancia y la familia	16
01.5 Área de mujer: promoción de la mujer y violencia de género	20
02 Otras áreas de actividad de INTRESS	23
02.1 La inclusión sociolaboral	24
02.2 Las personas con conductas adictivas	25
02.3 Los jóvenes	26
02.4 La sociocultura y el voluntariado	28
03 La calidad	31
03.1 La calidad	33
03.2 Clientes del departamento de calidad	34
04 La formación	35
04.1 Acciones formativas	37
04.2 Formación interna	39
04.3 Jornadas	40
05 La web de INTRESS	41
INTRESS en cifras	
06 Resultados en clientes contratantes	45
07 Resultados en las personas empleadas	47
08 Los reconocimientos de la sociedad	51
09 Resultados globales de la organización	53
09.1 Personas atendidas	54
09.2 La evolución del personal	56
09.3 La evolución de los servicios	57
09.4 La evolución de los ingresos	58
09.5 Origen de los ingresos	59
09.6 Distribución de los ingresos	60

⁴ INTRESS es una asociación sin finalidad de lucro, declarada de utilidad pública en el 2004; cuenta en la actualidad con 64 socios/as y, como todas las asociaciones, se rige por una asamblea de socios/as y una junta, integrada por 8 socios/as, de los cuales algunos son trabajadores y otros no, y un órgano ejecutivo integrado por 3 directivas, en representación de cada una de las sedes territoriales.

Como cada año les presentamos la Memoria anual de INTRESS (Instituto de Trabajo Social y Servicios Sociales). Esperamos que con ella tengan la información necesaria y suficiente para construir una visión global de nuestra entidad y poder hacer la valoración de la misma, así como de su recorrido. 5

Este año 2007 se ha caracterizado especialmente por la creación del departamento de sistemas de la comunicación y por la implantación de la nueva aplicación informática. Esta tarea, se ha realizado fundamentalmente tanto desde el Área de Soporte General como desde las áreas de Gerencia de cada una de las Sedes y se ha implantado la aplicación en los ámbitos de gestión económica y de recursos humanos. Para el año 2008 nos quedan los restantes ámbitos, de forma que al acabar el año tengamos todas las áreas de nuestra entidad informatizadas.

También hemos seguido impulsando y trabajando con ganas y fuerza en las restantes Líneas Estratégicas, según el documento aprobado para los años 2006-2008. Esto ha supuesto seguir con el proceso de crecimiento y consolidación de nuestra entidad. Tal como nos propusimos, hemos iniciado la política de inversión en patrimonio propio y en este sentido, hemos adquirido por primera vez un local en la ciudad de Madrid para desarrollar un programa para personas con enfermedad mental.

En 2007 los datos clave de INTRESS han sido:

——— **991 profesionales trabajando.**

——— **107 servicios.**

——— **59 grandes clientes.**

——— **9.469 personas atendidas con expediente.**

——— **272.661 personas atendidas puntualmente y/o en programas de dinamización y comunitarios.**

——— **62 Ong del Tercer Sector trabajando en red a través de programas de implantación de la calidad.**

——— **Clientes y empleados satisfechos:** la evaluación media de los clientes que nos contratan es de 8,5 (sobre 10) y la de las personas que trabajamos en la entidad es de 7,7 (sobre 10).

Y, todo este trabajo lo hemos hecho, tanto interna como externamente, buscando siempre la colaboración y la coordinación y las alianzas con entidades del Tercer Sector, comprometidas como INTRESS en la mejora del mismo. En este sentido, hemos estado presentes en las plataformas de elaboración de convenios, en las de impulso de la calidad, en las sectoriales y en todas aquellas que han supuesto una posibilidad de avance y consolidación del Tercer Sector, ya que consideramos que nuestra mejora interna esta intrínsecamente ligada a la mejora del mismo. Por lo tanto, seguiremos trabajando en esta misma línea para reforzar y consolidar el Tercer Sector como prestador de los servicios de calidad que nuestra sociedad se merece.

la misión

la misión

⁶ contribuir a la promoción, gestión y mejora de la calidad de los servicios de bienestar social y de atención a las personas, con profesionalidad y compromiso.

La visión de INTRESS se estructura en torno a tres dimensiones que se complementan y refuerzan mutuamente en un proceso de crecimiento equilibrado. 7

——— **Más compromiso social:**

Queremos reforzar el compromiso de INTRESS con la sociedad española del siglo XXI. Una sociedad con muchos retos, en un mundo global con muchas incógnitas. Nuestro compromiso nos legitimará para reivindicar más y mejores servicios sociales para nuestro país.

Trabajaremos para promover plataformas y alianzas que generen sinergias y redes impulsoras del Tercer Sector, para la mejora de la calidad de los servicios y nuevos métodos y técnicas de atención a las personas centradas en su autonomía. Impulsaremos, también, iniciativas solidarias y de responsabilidad social como, por ejemplo, la cooperación al desarrollo y la conciliación de la vida laboral y familiar.

Así, nuestro perfil de “Asociación de Utilidad Pública” y por un trabajo bien hecho a favor de las personas con dificultades, se verá reafirmado.

——— **Mejorar la gestión y la economía:**

Toda la actividad de INTRESS reposa en unos buenos profesionales motivados y responsables de su trabajo. Es por ello que queremos hacer un esfuerzo para apoyar el crecimiento profesional de las personas, como elemento clave para el desarrollo de INTRESS.

Si queremos cumplir con nuestra misión tendremos que ser más eficientes para ser más sostenibles económicamente, así como conocer mejor la opinión de nuestros clientes para atender mejor sus expectativas y necesidades.

Todo esto supondrá hacer un esfuerzo de estandarización e informatización de nuestros procesos, construyendo un sistema de gestión unificado en todas nuestras sedes y servicios y reconocido externamente como un buen sistema.

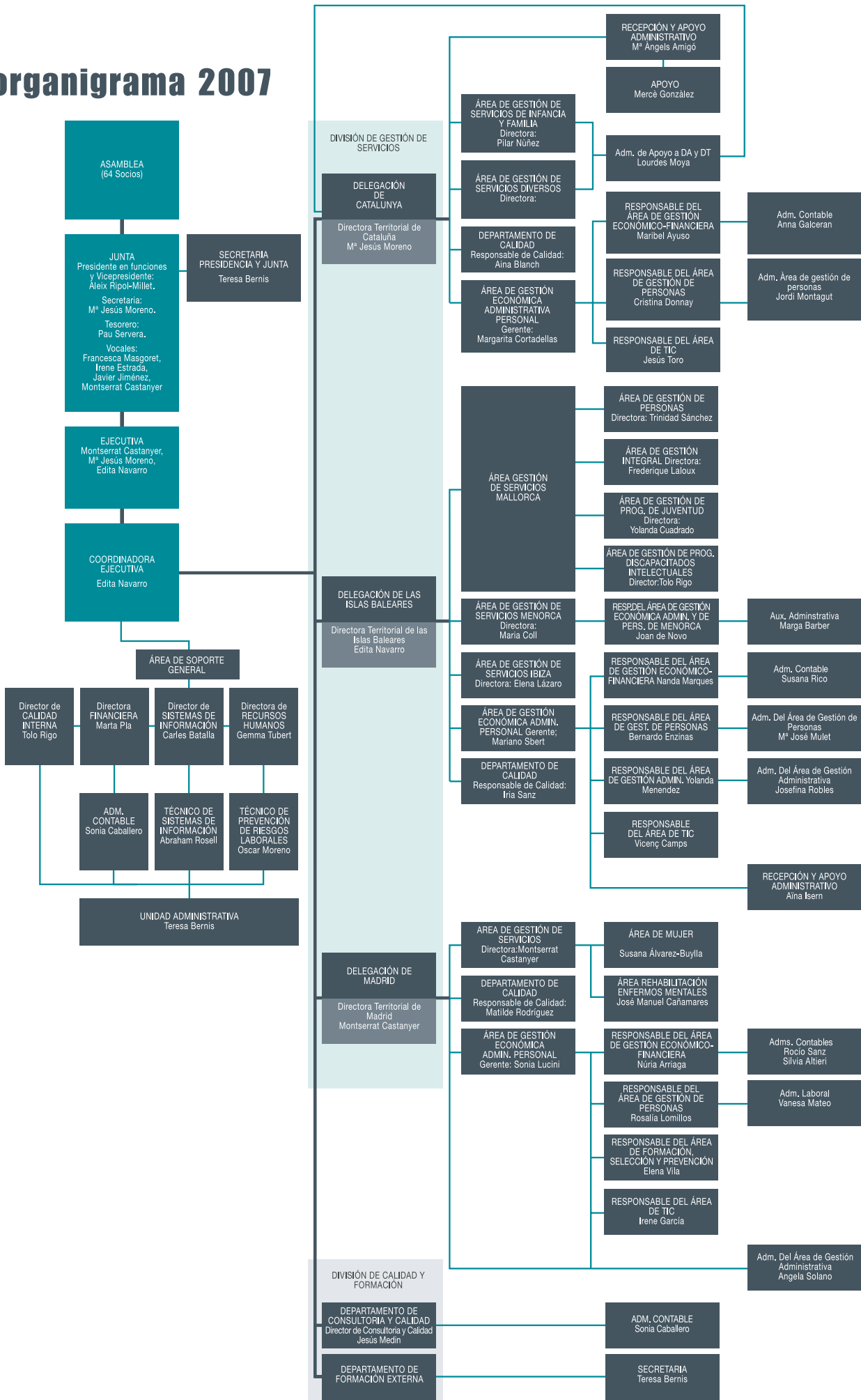
——— **Diversificar:**

Debemos innovar.

Es la obligación de todos buscar nuevos caminos para el desarrollo de nuestra entidad. La diversificación de productos y clientes será uno de los ejes importantes de nuestra actividad en el futuro.

organigrama 2007

8



01

las áreas clave
de actividad
de INTRESS

personas servicios de atención a personas en situación de dependencia: las personas mayores

01.1

10 INTRESS ha desarrollado desde sus inicios programas y servicios para atender a personas y colectivos en situación de dependencia y/o con falta de autonomía. Así, a finales de los años ochenta inició la gestión de servicios para atender a personas mayores y personas con discapacidad. Es, por tanto, larga la experiencia en el diseño, creación y mantenimiento de residencias, centros de día y servicios de atención domiciliaria y de proximidad para personas en situación de dependencia.

— **Los valores que orientan nuestra acción en estos servicios se basan en los principios básicos de:**

- Respeto a la dignidad de la persona.
- Respeto y potenciación de la independencia y autosuficiencia.
- Apoyo a la autorrealización y desarrollo pleno de sus potencialidades.
- Apoyo a la participación y plena integración social.
- Prestación de cuidados de calidad que les ayuden a mantener y recuperar un nivel óptimo de bienestar físico, mental y emocional.

— **Dentro de este área de trabajo, INTRESS ha centrado su actividad fundamentalmente en los siguientes tipos de servicios:**

- Residencias.
- Centros de día.
- Viviendas tuteladas.
- Servicios de ayuda a domicilio.
- Equipamientos cívicos orientados al bienestar de la gente mayor.

Durante el 2007, se han puesto en marcha los siguientes servicios o centros:

— **Gestión del Centro de día, Servicio de ayuda a domicilio y Servicio de comida a domicilio de St Llorenç des Cardassar;** dependiente del Ayuntamiento de St Llorenç des Cardassar, en Baleares.

— **Servicio de atención domiciliaria zona 1 de Palma de Mallorca,** dependiente del Ayuntamiento de Palma de Mallorca.

01.1

personas mayores

centros y servicios de atención a las situaciones de la dependencia: personas mayores

Centro o servicio	nº de plazas	personas atendidas 2007 (con expediente)	personas atendidas 2007 (por servicio puntual)	inicio del centro o servicio	finalización	convenio o contrato	población	servicios 2007
Residencia y Centro de Día para Gente Mayor de Gavà	Residencia: 93 C.Día: 32	Residencia: 115 C.Día: 39	-	2003 Residencia 2004 C. Día	-	Generalitat de Catalunya. Departamento de Acción Social y Ciudadanía. ICASS	Gavà (Cataluña)	1
Residencia de jubilados y pensionistas de Ferreries (Centro de Día y Comedor)	Residencia: 14 C.Día: 10	Residencia: 22 C. Día: 15 Comida a Dom: 20	-	1990	-	Ayuntamiento de Ferreries	Ferreries (Islas Baleares)	12
Residencia de ancianos de Es Mercadal (Centro de Día y Comedor)	Residencia: 19	Residencia: 20 Comida a Dom: 15	-	1996	-	Ayuntamiento de Es Mercadal	Es Mercadal (Islas Baleares)	
Centro Residencial para personas mayores "Es Ramal" (Centro de Día y Comedor)	Residencia: 30 C. Día: 10	Residencia: 42 C. Día: 22 Comida a Dom: 21	-	1998	-	Ayuntamiento de Alaior	Alaior (Islas Baleares)	
Servicio de Ayuda a Domicilio	-	122	-	1998	-	Ayuntamiento de Pollença	Pollença (Islas Baleares)	
Servicio de Ayuda a Domicilio	-	18	-	2002	-	Ayuntamiento de Sant Josep	Sant Josep (Islas Baleares)	
Servicio de Ayuda a Domicilio	-	36	-	2002	-	Ayuntamiento de Sant Antoni	Sant Antoni (Islas Baleares)	
Servicio de Ayuda a Domicilio	-	60	-	2002	-	Ayuntamiento de Santa Eulàlia	Santa Eulàlia (Islas Baleares)	
Servicio de Ayuda a Domicilio	-	12	-	2002	-	Ayuntamiento de Sant Joan	Sant Joan (Islas Baleares)	
Casal Ciutat Antiga (Botons)	40	38	-	2002	-	Ayuntamiento de Palma	Palma (Islas Baleares)	
Casal Es Jonquet	36	41	-	2005	-	Ayuntamiento de Palma	Palma (Islas Baleares)	
Gestión del Centro de Día, Servicios de ayuda a domicilio y servicio de reparto de comida a domicilio de St Llorenç des Cardassar	C.Día: 22	55 C. Día: 21 SAD: 28 Comida a Dom: 6	-	2007	-	Ayuntamiento de Sant Llorenç des Cardassar	Sant Llorenç des Cardassar (Islas Baleares)	
Servicio de atención domiciliar zona 1 de Palma	-	530	-	2007	-	Ayuntamiento de Palma	Palma (Islas Baleares)	
	306 total plazas	1.243 total personas	acciones realizadas					13 total servicios

personas con enfermedad mental

servicios de atención a personas en situación de dependencia: personas con enfermedad mental

01.2

- 12 Las personas con trastorno mental grave y persistente presentan múltiples necesidades, más allá de las estrictamente sanitarias. El aislamiento, la falta de autonomía personal y social, etc., unidos a la sobrecarga que estas situaciones provocan en las familias cuidadoras, hacen necesaria la implantación de programas y servicios desde el ámbito social dirigidos a la integración de estas personas y a la mejora de su calidad de vida. Desde el principio de que la diferencia no puede implicar segregación y desde la aceptación de la individualidad de cada usuario atendido, INTRESS ha desarrollado, para diferentes administraciones, servicios y programas punteros en rehabilitación psicosocial, soporte social y atención a las personas con enfermedad mental grave y a sus familias.

Además, la enfermedad mental tiene asociado un estigma social que dificulta aún más la integración de estas personas. Por ello, en el año 2007 uno de los objetivos prioritarios en los servicios gestionados por INTRESS ha sido el desarrollo de actuaciones vinculadas a la **“lucha contra el estigma social”** con la población general, profesionales, familiares y los propios usuarios de los servicios

Igualmente, durante el año 2007 INTRESS, como entidad y a través de sus profesionales, ha colaborado con el IMSERSO en la elaboración y publicación del “Modelo de Atención a Personas con Enfermedad Mental Grave” y en el “Diseño de un Centro de Rehabilitación Psicosocial”. Ambos documentos están alineados con el desarrollo de la Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

En el año 2007, se ha puesto en marcha el siguiente centro:

— **Centro de Rehabilitación Psicosocial INTRESS-Arganzuela** (centro de plazas concertadas con la Comunidad de Madrid).

objetivo: la integración

centros y servicios de atención a las situaciones de la dependencia: personas con enfermedad mental

Centro o servicio	nº de plazas	personas atendidas 2007 (con expediente)	personas atendidas 2007 (por servicio puntual)	inicio del centro o servicio	finalización	convenio o contrato	población	servicios 2007
Centro de Día en Salud Mental en Granollers	35	72 usuarios/as	-	2001	-	Ayuntamiento de Granollers. Servicio de Salud Pública	Granollers (Cataluña)	3
Hogar Residencia para Enfermos Mentales Elisenda de Montcada en Lleida	33	33 usuarios/as	-	2004	-	Generalitat de Catalunya. Departamento de Acción Social y Ciudadanía.ICASS	Lleida (Cataluña)	
Centro de Formación Ocupacional para enfermos mentales en Granollers	24	24 usuarios/as	-	2006	-	Generalitat de Catalunya. Departamento de Trabajo e Industria	Granollers (Cataluña)	
Centro de Día y Pisos Tutelados	30 8	38 7	-	2005	-	Consell Insular d'Eivissa i Formentera	Eivissa y Formentera (Islas Baleares)	1
Centro de Rehabilitación Psicosocial "Los Carmenes" (CRPS)	90	107	-	1990	-	Consejería de Familia y Asuntos Sociales Comunidad de Madrid	Madrid (Madrid)	18
Centro de Rehabilitación Psicosocial "Martínez Campos" (CRPS)	90	124	-	1991	-	Consejería de Familia y Asuntos Sociales Comunidad de Madrid	Madrid (Madrid)	
Centro de Rehabilitación Psicosocial "Getafe" (CRPS)	90	107	-	1998	-	Consejería de Familia y Asuntos Sociales Comunidad de Madrid	Getafe (Madrid)	
Rehabilitación de Enfermos Mentales Reclusos	50	57	-	1999	-	Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales Instituciones Penitenciarias	Navalcarnero (Madrid)	
Mini Residencia INTRESS Navalcarnero	20	37	-	1999	-	Centro INTRESS Plazas Concertadas Comunidad de Madrid	Navalcarnero (Madrid)	
Centro de Rehabilitación Laboral Getafe	60	78	-	2002	-	Consejería de Familia y Asuntos Sociales Comunidad de Madrid	Getafe (Madrid)	
Mini Residencia Getafe	26	53	-	2002	-	Consejería de Familia y Asuntos Sociales Comunidad de Madrid	Getafe (Madrid)	
Centro de Día INTRESS Navalcarnero	30	32	-	2004	-	Centro INTRESS Plazas Concertadas Comunidad de Madrid	Navalcarnero (Madrid)	
Pisos Supervisados Getafe	8	9	-	2005	-	Consejería de Familia y Asuntos Sociales Comunidad de Madrid	Getafe (Madrid)	
Centro de Día INTRESS Getafe	30	36	-	2005	-	Centro INTRESS Plazas Concertadas Comunidad de Madrid	Getafe (Madrid)	
Equipo de Apoyo Social Comunitario INTRESS-Getafe (EASC)	30	32	-	2005	-	Centro INTRESS Plazas Concertadas Comunidad de Madrid	Getafe (Madrid)	
Pisos Supervisados Navalcarnero	12	9	-	2006	-	Centro INTRESS Plazas Concertadas Comunidad de Madrid	Navalcarnero (Madrid)	
Equipo de Apoyo Social Comunitario Navalcarnero (EASC)	30	15(*)	-	2006	-	Consejería de Familia y Asuntos Sociales Comunidad de Madrid	Navalcarnero (Madrid)	
Centro de Rehabilitación psicosocial INTRESS-Villaverde (CRPS)	60	35	-	2006	-	Centro INTRESS Plazas Concertadas Comunidad de Madrid	Madrid (Madrid)	
Equipo de Apoyo Social Comunitario INTRESS-Villaverde (EASC)	30	26(*)	-	2006	-	Centro INTRESS Plazas Concertadas Comunidad de Madrid	Madrid (Madrid)	
Centro de Día INTRESS-Chamberí	60	19(*)	-	2006	-	Centro INTRESS Plazas Concertadas Comunidad de Madrid	Madrid (Madrid)	
Equipo de Apoyo Social Comunitario INTRESS-Chamberí (EASC)	30	18 (*)	-	2006	-	Centro INTRESS Plazas Concertadas Comunidad de Madrid	Madrid (Madrid)	
Centro de Rehabilitación Psicosocial INTRESS-Arganzuela (CRPS)	60	0	-	diciembre 2007	-	Centro INTRESS Plazas Concertadas Comunidad de Madrid	Madrid (Madrid)	
(*) La actividad asistencial se inicia en febrero de 2007	936 total plazas	968 total personas	acciones realizadas					22 total servicios

personas con discapacidad

servicios de atención a personas en situación de dependencia: personas con discapacidad

01.3

14 INTRESS desarrolla su trabajo en el ámbito de las personas con discapacidad desde el año 1989, manteniendo durante toda esta trayectoria una concepción de la discapacidad innovadora y adaptada a los enfoques más actuales, y centrada esencialmente en la mejora de la calidad de vida del colectivo y en la potenciación de todas las posibles formas de vida autónoma.

Frente a una visión tradicional basada en la incapacidad y la dependencia, nuestras líneas metodológicas inciden en principios básicos como el respeto a la persona, la igualdad de trato y de oportunidades, la autonomía, la participación activa en la comunidad y la autodeterminación, creando servicios de atención destinados a cubrir las necesidades de apoyo de las personas atendidas.

Como ejemplo de ello, los centros de formación ocupacional Jaume Cuspinera y Migjorn han marcado una línea de trabajo para la integración en un ambiente laboral normalizado, mediante el apoyo a la persona con discapacidad psíquica y a la empresa durante el proceso de inserción.

— Los tipos de servicios en los que INTRESS ha centrado su actividad son:

- Residencias.
- Viviendas tuteladas.
- Formación ocupacional.
- Orientación y apoyo a la inserción social y laboral.

Algunos de ellos, por las características de las personas atendidas y la tipología de servicios, se enmarcan dentro de los servicios previstos por la nueva Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.

Durante el 2007, se han puesto en marcha los siguientes servicios o centros:

— **Servicio de atención al socio de la Asociación Telefónica de Asistencia a Minusválidos (ATAM)** en las Islas Baleares.

— **Servicio de Orientación y Ajuste Personal y Social, dependiente de la Asociación Telefónica de Asistencia a Minusválidos (ATAM)** en Madrid.

01.3 personas con discapacidad

centros y servicios de atención a las situaciones de la dependencia: personas con discapacidad 15

Centro o servicio	nº de plazas	personas atendidas 2007 (con expediente)	personas atendidas 2007 (por servicio puntual)	inicio del centro o servicio	finalización	convenio o contrato	población	servicios 2007
Centro de Formación Ocupacional "Jaume Cuspinera"	-	88 usuarios/as, de los cuales, 46 son alumnos y 42 inserciones y seguimientos en la empresa	-	1989	-	Generalitat de Catalunya. Departamento de Trabajo e Industria	Barcelona (Cataluña)	4
ENEI, Limpieza e Integración/Centro Especial de Trabajo	-	33 clientes	-	1997	julio 2007	Generalitat de Catalunya. Subvenciones anuales. Clientes	Barcelona (Cataluña)	
Hogar Residencia para personas con discapacidad psíquica Torrent de Llops en Martorell	30	30 usuarios/as	-	2004	-	Generalitat de Catalunya. Departamento de Acción Social y Ciudadanía.ICASS	Martorell (Cataluña)	
Itinerarios personales de inserción	32	32 usuarios/as	-	2006	-	Generalitat de Catalunya. Servicio de Empleo de Cataluña	Barcelona (Cataluña)	
Centro de Formación Ocupacional Migjorn	22	22 20(programa tiempo libre)	-	1989	-	ISSEM (Instituto de Servicios Sociales y Deportivos de Mallorca) Ayuntamiento de Lluçmajor	Comarca de Migjorn (Islas Baleares)	4
Ergon (Trabajo con apoyo)	40	70	-	2001	-	ISSEM (Instituto de Servicios Sociales y Deportivos de Mallorca) Ayuntamiento de Lluçmajor	Comarca de Migjorn (Islas Baleares)	
Vivienda Tutelada "Casa Puigserver - Soler"	5	5	-	2004	-	ISSEM (Instituto de Servicios Sociales y Deportivos de Mallorca) Ayuntamiento de Lluçmajor	Comarca de Migjorn (Islas Baleares)	
Servicio de atención al socio de ATAM	-	53	-	2007	-	Asociación Telefónica de Asistencia a Minusválidos	Islas Baleares	
Servicio de Orientación y Ajuste Personal y Social	-	24	-	2007	-	Asociación Telefónica de Asistencia a Minusválidos	Madrid (Madrid)	1
	129 total plazas	324 total personas	acciones realizadas					9 total servicios

16

En INTRESS, la atención a la infancia y a la familia se enfoca desde la visión del niño como parte de un tejido familiar que, a la vez, forma parte del entramado social y cultural que influencia su manera de vivir. No obstante, nos centramos principalmente en el niño, que tiene unos derechos que deben ser respetados, como, por ejemplo, el derecho a una familia. Por lo tanto, se debe velar para que no se rompa el binomio familia/niño, padres/hijos. Excepto en el caso en que dicho lazo sea perjudicial para el niño, tanto física como psicológicamente, pudiendo marcar negativamente su futuro.

La tipología de centros y servicios que INTRESS ha gestionado y gestiona en este área son:

- **Centros de acogida y diagnóstico:** Ofrecen una primera acogida a niños y adolescentes en situación de riesgo. Una estancia temporal permite elaborar el diagnóstico y la propuesta de intervención más adecuada, ya sea la derivación a otros centros, el retorno a la familia o el acogimiento familiar o preadoptivo.
- **Centros residenciales de acción educativa:** De media o larga estancia, como alternativas temporales a la familia y/o como potenciadores de procesos de autonomía personal, en el caso de jóvenes. Los centros acogen de manera temporal a adolescentes de edades comprendidas entre 14 y 18 años, asumiendo la guarda administrativa y responsabilizándose de atender sus necesidades de carácter asistencial y educativo.
- **Servicios de adopciones internacionales y seguimiento de las adopciones:** A parte de elaborar un informe y de detectar cualquier tipo de malestar en el proceso, el objetivo final del seguimiento es la prevención de situaciones que puedan generar malestar en la familia. La tarea realizada en los seguimientos de los menores adoptados pone el énfasis en su estado personal y en todo aquello referido a su adaptación e integración en la familia y en el entorno global.
- **Servicios de acogida familiar simple:** La acogida familiar es la medida de protección que permite ofrecer un espacio familiar al niño sin romper la relación con la familia de origen. En muchos casos, supone una alternativa a la institución que requiere no sólo de la intervención de los servicios públicos, sino también de los ciudadanos y ciudadanas. Su finalidad es asegurar una familia estable a un menor que, por motivos diversos, no puede continuar viviendo temporalmente con su familia de origen.
- **Servicio de atención a las familias:** Es un servicio que ofrece información, orientación y asesoramiento personalizado a los diferentes miembros de las familias, de modo que éstos logren: mejorar su comunicación, aumentar su capacidad de relación y educación, afrontar dificultades a lo largo de su ciclo vital, utilizar los conflictos como oportunidades de crecimiento, evitar rupturas innecesarias, suavizando los efectos negativos de las separaciones y los divorcios.
- **Servicios comunitarios y de intervención educativa en medio abierto:** Son servicios que trabajan en el campo de la prevención con el fin de evitar procesos de inadaptación, discriminación y exclusión social en infancia y juventud, así como en las propias familias, favoreciendo la inserción social, educativa, laboral y de tiempo libre.
- **Punto de encuentro:** Servicios destinados a atender y prevenir la problemática que surge en los procesos de conflictividad familiar en el cumplimiento del régimen de visitas de los hijos e hijas, establecido en los supuestos de separación o divorcio de los progenitores. La finalidad es asegurar la protección del menor y recuperar competencias parentales para favorecer la construcción de la identidad de los niños y niñas atendidos.

01.4

infancia y familia

Durante el 2007 se han puesto en marcha los siguientes servicios o centros:

17

- **Servicio de acogimientos familiares simples en Barcelona;** dependiente del Departamento de Acción Social y Ciudadanía de la Generalitat de Catalunya y de la Secretaria de Infancia y Adolescencia. ICAA.
- **Servicio de medio abierto para la prevención e integración de la infancia y juventud y de las familias en situación de riesgo o de inadaptación;** dependiente del Ayuntamiento de Manacor en Baleares.
- **Servicio de una unidad de Trabajo Social en Sa Coma;** dependiente del Ayuntamiento de Sant Llorenç des Cardassar (Baleares).
- **Atención Psicosocial a hijos/as de Víctimas de Violencia de Género,** dependiente del Ayuntamiento de Leganés (Madrid).

la atención a
niños/as y jóvenes
desde el reconoci-
miento de las nece-
sidades de la familia

centros y servicios
para la infancia y familia

01.4

18

Centro o servicio	nº de plazas	personas atendidas 2007 (con expediente)	personas atendidas 2007 (por servicio puntual)	inicio del centro o servicio	finalización	convenio o contrato	población	servicios 2007
Centro de acogida y urgencias infantiles "Josep Pallach"	36	78 menores	-	1991	-	Generalitat de Catalunya. Departamento de Acción Social y Ciudadanía. Secretaria de Infancia y Adolescencia. DGAIA / Ayuntamiento de Barcelona	Barcelona (Cataluña)	
Proceso de valoración de los solicitantes de adopción en Barcelona	-	290 familias 148 seguimientos	-	1997	-	Generalitat de Catalunya. Departamento de Acción Social y Ciudadanía. Secretaria de Infancia y Adolescencia. ICAA	Barcelona (Cataluña)	
Proceso de valoración de los solicitantes de adopción en Lleida	-	66 familias 36 seguimientos	-	1997	-	Generalitat de Catalunya. Departamento de Acción Social y Ciudadanía. Secretaria de Infancia y Adolescencia. ICAA	Lleida (Cataluña)	
Servicio de acogimientos familiares simples y preadoptivos en Lleida	-	37 acogimientos 52 preadoptivos	-	1997	-	Generalitat de Catalunya. Departamento de Acción Social y Ciudadanía. Secretaria de Infancia y Adolescencia. ICAA	Lleida (Cataluña)	
CAF- Centro de atención familiar	-	108 familias	-	2002	-	Privado. Subvención del Departamento de Acción Social y Ciudadanía. Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramanet	Barcelona (Cataluña)	
Centro Residencial de atención educativa CRAE ELIMA	20	23 adolescentes	-	2004	-	Generalitat de Catalunya. Departamento de Acción Social y Ciudadanía. Secretaria de Infancia y Adolescencia. DGAIA	Sabadell (Cataluña)	
Casal Infantil Baró de Viver	60	-	2.982 menores	2004	-	Ayuntamiento de Barcelona / Distrito Sant Andreu	Barcelona (Cataluña)	
Casal Infantil Bon Pastor	30	-	2.484 menores	2004	-	Ayuntamiento de Barcelona / Distrito Sant Andreu	Barcelona (Cataluña)	
Biblioludoteca Trinitat Vella	20	-	1.944 menores	2004	-	Ayuntamiento de Barcelona / Distrito Sant Andreu	Barcelona (Cataluña)	
Sala de Lectura Trinitat Vella	35	-	3.542 usuarios/as 828 usuarios punto internet 268 préstamos	2004	-	Ayuntamiento de Barcelona / Distrito Sant Andreu	Barcelona (Cataluña)	
Punto de encuentro para menores procedentes de los distritos de Gràcia, Eixample y Ciutat Vella, en la ciudad de Barcelona	-	92 familias / 117 niños/as	-	2005	-	Generalitat de Catalunya. Departamento de Acción Social y Ciudadanía. Secretaria de Políticas Familiares y Derechos de Ciudadanía	Barcelona (Cataluña)	
Servicio de atención postadoptiva en Lleida	-	2 familias	-	2006	-	Generalitat de Catalunya. Departamento de Acción Social y Ciudadanía. Secretaria de Infancia y Adolescencia. ICAA	Lleida (Cataluña)	
Servicio de acogimientos familiares simples en Barcelona	-	3 acogimientos	-	2007	-	Generalitat de Catalunya. Departamento de Acción Social y Ciudadanía. Secretaria de Infancia y Adolescencia. ICAA	Barcelona (Cataluña)	

01.4

infancia y familia

19

Centro Educativo Illa (CRAE)	10	15	-	1990	-	Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales / Consell de Mallorca	Mallorca (Islas Baleares)	16
Intervención educativa en medio abierto	-	-	familias 66	1996	-	Ayuntamiento de Pollença	Pollença (Islas Baleares)	
Servicio de una unidad de Trabajo Social en Porto Colom, S'Horta y Cas Concos	-	187	69	1996	-	Ayuntamiento de Felanitx	Felanitx (Islas Baleares)	
Proyecto de intervención con infancia y familia en riesgo	-	143	224	1999	-	Ayuntamiento de Marratxí	Marratxí (Islas Baleares)	
Centro Residencial de Menores de Ibiza (CRAE)	Estancias:6 C.de día: 4 Acogida:4	11	-	2000	2007	Consell Insular d'Eivissa i Formentera	Eivissa (Islas Baleares)	
Centro Residencial Bellamar (CRAE)	10	11	-	2001	-	Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales / Consell de Mallorca	Mallorca (Islas Baleares)	
Intervención educativa en medio abierto	-	-	menores 46	2001	-	Ayuntamiento de Campos	Campos (Islas Baleares)	
Intervención Educativa en medio abierto	-	-	50	2001	-	Ayuntamiento de Pollença	Pollença (Islas Baleares)	
Intervención educativa en medio abierto	-	-	menores 33	2005	-	Ayuntamiento de Ses Salines	Ses Salines (Islas Baleares)	
Intervención Educativa en Medio Abierto	-	-	menores / jóvenes 1.409 familias 620	2005	-	Ayuntamiento de Palma	Palma (Islas Baleares)	
Servicio de Atención Preventiva a las Familias en situación de riesgo	-	-	1.153	2005	-	Ayuntamiento de Palma	Palma (Islas Baleares)	
Programa de Intervención Psicosocial Comunitaria	-	-	68	2005	-	Ayuntamiento de Llucmajor	Llucmajor (Islas Baleares)	
Asistencia técnica para la Intervención Educativa y de Apoyo a la Escuela Taller	-	14	-	2005	-	Ayuntamiento de Llucmajor	Llucmajor (Islas Baleares)	
Intervención educativa en medio abierto i de apoyo al programa ALTER	7	9	-	2006	2007	Ayunt. de Sant Josep de s'Atalaya	Sant Josep de s'Atalaya (Islas Baleares)	
Servicio de una unidad de Trabajo Social en Sa Coma	-	42	-	2007	-	Ayuntamiento de St Llorenç des Cardassar	Sant Llorenç des Cardassar (Islas Baleares)	
Intervención Educativa en medio abierto	-	-	603	2007	-	Ayuntamiento de Manacor	Manacor (Islas Baleares)	
Centro de Intervención, abuso sexual infantil	160	441	-	2005	-	Instituto Madrileño del Menor y la Familia Comunidad de Madrid	Madrid (Madrid)	1
	402 total plazas	1.692 total personas	16.321 acciones realizadas					30 total servicios

mujeres

otros servicios de las áreas clave de INTRESS: área de mujer.
la promoción de la mujer y violencia de género

01.5

20 Indudablemente, el trabajo con mujeres es una de las prioridades de INTRESS. Por un lado, su interés se centra en potenciar sus capacidades, autonomía y toma de decisiones. Para ello INTRESS gestiona Centros de día dirigidos a mujeres, teniendo como objetivos: su promoción, igualdad de oportunidades, participación y desarrollo personal y social. Por otro lado, trabaja para erradicar la violencia contra las mujeres que, ya no es esa gran desconocida, pero que, no por ello, deja de seguir siendo un problema a resolver. La violencia física con lesiones o con resultado de muerte moviliza a la sociedad, que pone todos los recursos a su alcance para lograr su erradicación; pero la violencia psíquica, más difícil de detectar y reconocer, despierta menos solidaridad y en cierta medida hasta incredulidad. Sin embargo, la persistencia de las secuelas del maltrato psicológico provoca en la mujer sentimientos de inutilidad, vulnerabilidad y dependencia.

El objetivo, a largo plazo, de los/as profesionales de INTRESS es lograr, a través de los centros y programas que gestiona, tanto de emergencia como de acogida, tratamiento o centros de día, el empoderamiento, la autonomía e independencia de las mujeres.

Desde el convencimiento de que también con esto favorecemos el bienestar de las mujeres, se ha iniciado un programa piloto de tratamiento para hombres que cumplen sentencias relacionadas con delitos de violencia de género. El trabajo con estos hombres se lleva a cabo en un contexto coercitivo. A través de metodología específica, que combina un abordaje individual y/o grupal, se logran trabajar aspectos relacionados con su empatía hacia aspectos tales como: las relaciones de poder y sumisión, la responsabilización del daño ocasionado, técnicas de autocontrol y de habilidades para manejar el conflicto desde el diálogo y no desde el abuso de poder.

En el año 2007 se han puesto en marcha los siguientes servicios o centros:

- **Piso con apoyo para mujeres maltratadas del Baix Llobregat;** dependiente del Departamento de Acción Social y Ciudadanía de la Generalitat de Catalunya y de la Secretaría de Políticas Familiares y Derechos de la Ciudadanía.
- **Punto Municipal 2, del Observatorio regional de la violencia de género,** dependiente del Ayuntamiento de Madrid.

objetivo:
el empoderamiento₁

¹"Permite construir algo que las mujeres todavía no tenemos: la individualidad de cada una". (Marcela Lagarde)

"Es una estrategia que favorece que las mujeres incrementen su poder, que ganen influencia y que participen en el cambio social". (Clara Murguialday)

Centro o servicio	nº de plazas	personas atendidas 2007 (con expediente)	personas atendidas 2007 (por servicio puntual)	inicio del centro o servicio	finalización	convenio o contrato	población	servicios 2007
Servicio de acogida para mujeres que padecen violencia de género en la comarca del Vallès Oriental	8 mujeres + hijos/as	21 mujeres 21 hijos/as	-	2000	-	Generalitat de Catalunya. Departamento de Acción Social y Ciudadanía. Secretaría de Políticas Familiares y Derechos de Ciudadanía	Vallès Oriental (Cataluña)	7
Piso con apoyo para mujeres maltratadas del Vallès Oriental	2 adultos + 3 hijos/as	5 mujeres 3 hijos/as	-	2000	-	Generalitat de Catalunya. Departamento de Acción Social y Ciudadanía. Secretaría de Políticas Familiares y Derechos de Ciudadanía	Vallès Oriental (Cataluña)	
Servicio de atención especializada de apoyo a la mujer víctima de la violencia doméstica en situación de acogida de urgencia en el Vallès Oriental	-	27 mujeres	-	2004	-	Generalitat de Catalunya. Departamento de Acción Social y Ciudadanía. Secretaría de Políticas Familiares y Derechos de Ciudadanía	Vallès Oriental (Cataluña)	
Servicio de acogida para mujeres que padecen violencia de género en la comarca del Baix Llobregat	8 mujeres + hijos/as	19 mujeres 22 hijos/as	-	2005	-	Generalitat de Catalunya. Departamento de Acción Social y Ciudadanía. Secretaría de Políticas Familiares y Derechos de Ciudadanía	Baix Llobregat (Cataluña)	
Servicio de atención social urgente	-	12 mujeres	-	2005	-	Ayuntamiento del Prat de Llobregat	Prat de Llobregat (Cataluña)	
Intervención socio-educativa para hombres que cumplen sentencias relacionadas con delitos de violencia de género.	15	45 usuarios	-	2006	-	Generalitat de Catalunya. Departamento de Justicia	Barcelona (Cataluña)	
Piso con apoyo para mujeres maltratadas del Baix Llobregat	2 adultos + 3 hijos/as	1 mujer 2 hijos/as	-	2007	-	Generalitat de Catalunya. Departamento de Acción Social y Ciudadanía. Secretaría de Políticas Familiares y Derechos de Ciudadanía	Baix Llobregat (Cataluña)	
Servicio de atención psicológica a víctimas de la violencia contra las mujeres	-	505	-	2001	-	Institut Balear de la Dona (Consejería de Bienestar Social Govern Balear)	Mallorca (Islas Baleares)	1
Centro de Emergencia Alcalá de Henares	15	66 mujeres 62 menores	-	2000	-	Ayuntamiento de Alcalá de Henares	Alcalá de Henares (Madrid)	6
Casa de Acogida	25	17 mujeres 29 menores	-	2003	-	Consejería de empleo y mujer Comunidad de Madrid	Madrid (Madrid)	
SAVD 24H (Atención víctimas violencia doméstica).	-	872 nuevos casos 1.214 mujeres atendidas	-	2003	-	Dirección General de Igualdad de Oportunidades Ayuntamiento de Madrid	Madrid (Madrid)	
Punto Municipal 1, del Observatorio regional de la violencia de género	-	2.268 expedientes recibidos 520 atendidas	-	2004	-	Dirección General de Igualdad de Oportunidades Ayuntamiento de Madrid	Madrid (Madrid)	
Punto Municipal 2, del Observatorio regional de la violencia de género	-	-	-	diciembre 2007	-	Dirección General de Igualdad de Oportunidades Ayuntamiento de Madrid	Madrid (Madrid)	
Atención Psicosocial a hijos/as de Víctimas de Violencia de Género	-	34	-	2007	2007	Ayuntamiento de Leganés	Leganés (Madrid)	
	81 total plazas	2.625 total personas	acciones realizadas					14 total servicios

22 centros y servicios del área de mujer: promoción de la mujer

Centro o servicio	nº de plazas	personas atendidas 2007 (con expediente)	personas atendidas 2007 (por servicio puntual)	inicio del centro o servicio	finalización	convenio o contrato	población	servicios 2007
Plan de la Mujer	-	-	entidades: 10 usuarias: 63 niños/as: 320	2006	-	Ayuntamiento de Lluçmajor	Lluçmajor (Islas Baleares)	1
Centro para Mujeres "Ayaan Hirsi Ali"	-	456 mujeres 79 menores	-	1997	-	Consejería de empleo y mujer Comunidad de Madrid	Madrid (Madrid)	2
Centro de Atención Social a la Mujer "María Zambrano"	-	449 nuevos casos	636 mujeres atendidas	2004	-	Ayuntamiento de Madrid	Madrid (Madrid)	
	total plazas	984 total personas	1.019 acciones realizadas					3 total servicios

total centros y servicios del área de mujer

Centro o servicio	nº de plazas	personas atendidas 2007 (con expediente)	personas atendidas 2007 (por servicio puntual)	inicio del centro o servicio	finalización	convenio o contrato	población	servicios 2007
	81 total plazas	3.609 total personas	1.019 acciones realizadas					17 total servicios

02

Otras áreas de
actividad de
INTERESS

la inclusión sociolaboral

02.1

24 En el ámbito de la integración laboral, INTRESS gestiona un continuo de proyectos de inserción sociolaboral dirigidos a diferentes colectivos: personas con discapacidad, transeúntes, personas perceptoras de una renta mínima, personas con enfermedad mental, mujeres y jóvenes.

La filosofía que orienta a los centros y servicios de integración laboral es la de considerar la exclusión como un fenómeno social, no atribuible únicamente al individuo que sufre la situación de marginación.

Por ésta razón, el enfoque debe restablecer o crear dinámicas sociales integradoras desde una perspectiva amplia, que pongan en juego a todos los agentes sociales implicados.

Durante el 2007 se ha puesto en marcha el siguiente servicio:

— **Servicio de formación básica para la inserción social de mujeres inmigrantes**, activando acciones preventivas para familias que provienen de países no comunitarios, con especial atención a la situación de las personas originarias de Marruecos, así como un servicio de traducción del idioma árabe; dependiente del Ayuntamiento de Manacor en Baleares.

centros o servicios para la inclusión sociolaboral

Centro o servicio	nº de plazas	personas atendidas 2007 (con expediente)	personas atendidas 2007 (por servicio puntual)	inicio del centro o servicio	finalización	convenio o contrato	población	servicios 2007
Servicio de Acogida y Promoción sociolaboral	57 (más plazas en pensiones)	522	-	1993	-	Ayuntamiento de Palma	Palma (Islas Baleares)	4
Taller de repuntado	15	20	-	1998	-	Consell de Mallorca Consejería de Trabajo y Formación del Govern Balear (Fondo Social Europeu)	Inca y Mancomunitat del Raiguer (Islas Baleares)	
Taller de ayudante de jardinería y mantenimiento de edificios	15	15	-	2002	-	Consell de Mallorca Consejería de Trabajo y Formación del Govern Balear (Fondo Social Europeu)	Mallorca (Islas Baleares)	
Servicio de formación básica para la inserción social de inmigrantes	-	70	-	2007	-	Ayuntamiento de Manacor	Manacor (Islas Baleares)	
	87 total plazas	627 total personas	acciones realizadas					4 total servicios

02.2

personas con conductas adictivas

personas con conductas adictivas

Todos los programas que se llevan a cabo tienen como finalidad la búsqueda de vías posibles para la reincorporación de la persona consumidora de drogas en la sociedad. En todos ellos se remarca especialmente el aspecto preventivo y la adaptación de la intervención a los nuevos modelos de consumo. 25

objetivo: la reincorporación social

centros de atención a personas con conductas adictivas

Centro o servicio	nº de plazas	personas atendidas 2007 (con expediente)	personas atendidas 2007 (por servicio puntual)	inicio del centro o servicio	finalización	convenio o contrato	población	servicios 2007
Centro de estudios y prevención de conductas adictivas (CEPCA)	-	-	7.119	2001	-	Consell Insular d'Eivissa i Formentera	Eivissa y Formentera (Islas Baleares)	1
Centro de atención integral a drogodependientes CAID Norte	-	948	-	2002	-	Agencia Antidroga Comunidad de Madrid	Madrid (Madrid)	1
	total plazas	948 total personas	7.119 acciones realizadas					2 total servicios

26 Tratar la temática joven desde una única óptica es complejo. Actualmente, la etapa “joven” es tan amplia (14-30 años) que las necesidades y expectativas del joven sobre la elección de su futuro académico-profesional, la entrada al mercado laboral, conseguir autonomía para poder emanciparse, tener un ocio y unas relaciones familiares y sociales satisfactorias, etc... varían en función de su edad.

Por eso, desde los servicios de INTRESS dirigidos a la población joven utilizamos una metodología que tiene en cuenta la dinamización juvenil, la animación sociocultural y la pedagogía de la información. Así, tratamos de:

- **Fomentar la igualdad de oportunidades**, poniendo a su alcance información y asesoramiento personalizado sobre: estudios, trabajo, cultura, sexualidad, ocio y tiempo libre, etc.
- **Estar orientados al joven** para, practicando la escucha activa, adaptarnos a sus necesidades y crear programas desde la participación activa.
- **Tener en cuenta la multiculturalidad** del entorno que nos rodea y ofrecer servicios alineados con los intereses de una sociedad plural.
- **Trabajar desde la alfabetización de la información** para que el joven, de manera autónoma, pueda interactuar con su entorno social-profesional y académico.
- **Uso de las nuevas tecnologías y creación de programas transversales** que permitan captar la atención del joven y optimizar al máximo los recursos.

Durante el 2007 se han puesto en marcha:

- **Programas sociales, comunitarios y de apoyo y dinamización del Plan de intervención Integral de Trinitat Vella;** dependiente del Ayuntamiento de Barcelona.

02.3

jóvenes

centros y servicios de atención a los jóvenes

27

Centro o servicio	nº de plazas	personas atendidas 2007 (con expediente)	personas atendidas 2007 (por servicio puntual)	inicio del centro o servicio	finalización	convenio o contrato	población	servicios 2007
Dinamización juvenil de la Franja del Besós	ámbito territorial juvenil	-	6.000 adolescentes y jóvenes	2004	-	Ayuntamiento de Barcelona / Distrito Sant Andreu	Barcelona (Cataluña)	4
Espacio Joven Trinitat Vella	30	-	855 jóvenes atendidos por día de activitat 21 actividades y talleres realizados	2005	-	Ayuntamiento de Barcelona / Distrito Sant Andreu	Barcelona (Cataluña)	
Espacio Joven Baró de Viver	60	-	796 jóvenes atendidos por día de activitat 15 actividades y talleres realizados	2005	-	Ayuntamiento de Barcelona / Distrito Sant Andreu	Barcelona (Cataluña)	
Programas sociales, comunitarios y de apoyo y dinamización del Plan de intervención Integral de Trinitat Vella	-	-	-	2007	-	Ayuntamiento de Barcelona / Distrito Sant Andreu	Barcelona (Cataluña)	
Centro de Información Juvenil	-	-	176.145	1989	-	Ayuntamiento de Palma. Regiduría de Juventud	Palma (Islas Baleares)	3
Centro de Información Juvenil del Ayuntamiento de Eivissa (CIJAE)	-	-	11.268	2001	-	Ayuntamiento de Eivissa	Eivissa (Islas Baleares)	
Servicio de dinamización juvenil de Puigpunyent	-	jóvenes 58	-	2003	-	Ayuntamiento de Puigpunyent	Puigpunyent (Mallorca)	
	90 total plazas	58 total personas	195.068 acciones realizadas					7 total servicios

sociocultura y voluntariado

02.4

28 Además de la atención al ámbito de los servicios sociales, INTRESS también desarrolla servicios orientados a la participación ciudadana, el voluntariado, la actividad cultural y la ocupación del tiempo libre. Siempre desde una perspectiva de desarrollo de los derechos humanos.

La Agencia de las Naciones Unidas para el Desarrollo (UNDP), en el informe “Human Development Report” plantea que una de las dimensiones clave para el desarrollo humano es el “uso que las personas hacen de sus cualidades adquiridas para utilizar el tiempo libre..., o para la actividad cultural, social y política”.

El impulso a la participación ciudadana tanto en acciones voluntarias como de tipo sociocultural genera procesos de vertebración, integración y cohesión de la sociedad; favoreciendo la madurez democrática y el fomento de los valores solidarios y de justicia social.

El voluntariado responde al deseo de las personas de involucrarse en causas de tipo social, cultural, medioambiental o reivindicativas a favor de intereses comunes de la sociedad que, a la vez, les permitan sentir que colaboran activamente en la transformación de su entorno mediante la **corresponsabilidad ciudadana libremente asumida**.

Además de ser intrínseca a las entidades del Tercer Sector, la participación del voluntariado es un valor añadido diferencial de otros modelos de empresas prestadoras de servicios.

En España, más de un millón de personas colaboran en tareas voluntarias como reflejo del auge de la sociedad civil y de la capacidad de movilización del Tercer Sector.

Durante el 2007 se ha puesto en marcha el siguiente servicio:

— **Prestación de servicios en materia de coordinación, preparación y conducción de actividades sociales y educativas** para la Fundación La Caixa.

02.4 sociocultura voluntariado

centros y servicios socioculturales y de gestión del voluntariado

29

Centro o servicio	nº de plazas	personas atendidas 2007 (con expediente)	personas atendidas 2007 (por servicio puntual)	inicio del centro o servicio	finalización	convenio o contrato	población	servicios 2007
Centro social Flassaders	-	-	Clientes salas: 153 Usuarios/as salas: 11.866 Usuarios/as talleres: 1.150 Usuarios/as de otras actividades: 1.839 Número visitas: 51.941	2002	-	Ayuntamiento de Palma	Palma (Islas Baleares)	3
Gestión de la Agencia del Voluntariado del Ayuntamiento de Palma	-	-	Bolsa volunt: 307 Entidades: 45	2006	-	Ayuntamiento de Palma	Palma (Islas Baleares)	
Prestación de servicios en materia de coordinación, preparación y conducción de actividades sociales y educativas para la Fundación La Caixa	-	-	886	2007	-	Fundació La Caixa	Islas Baleares	
	total plazas	total personas	53.134 acciones realizadas					3 total servicios

etajislimsobironem

memoria adossimilsiete

03

la calidad

acercar

la

calidad

al Tercer

Sector

03.1

Durante el año 2007, el Departamento de Consultoría y Calidad ha seguido trabajando para acercar y adaptar las herramientas de gestión de la calidad y de desarrollo organizacional a las entidades del Tercer Sector. Los principales proyectos de consultoría y formación se han referido a: la planificación estratégica, la gestión de la calidad, la implantación de la ISO 9001 y la aplicación del modelo EFQM de Excelencia. También se han seguido desarrollando líneas de acción (publicaciones, gestión de páginas web, etc.) tendentes a la difusión de la cultura de la calidad entre las Ong.

Todo este trabajo ha sido posible gracias a las alianzas y colaboraciones establecidas tanto con las Administraciones Públicas (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Generalitat Valenciana, Generalitat de Catalunya y Comunidad de Madrid) como con la Obra Social de Caixa Galicia, con la Fundación La Caixa y con la Plataforma de Ong de Acción Social.

También todo esta labor ha sido posible gracias a la activa participación de más de cien entidades, que han participado en las distintas actividades formativas y de consultoría organizadas a lo largo de 2007.

Las principales líneas de trabajo desarrolladas han sido las siguientes:

- Difusión de la cultura de la calidad, a través de la gestión de las webs ONG con calidad y Xarxanet.
- Elaboración y difusión de “Manuales de buenas prácticas” para los centros y servicios de personas con enfermedad mental y para el sector de protección de menores.
- El diseño y puesta en marcha del curso de formación “on line” del Sistema Básico de Calidad de la Comunidad de Valencia, en el que participaron 491 alumnos.
- Fomento y desarrollo de proyectos de consultoría y formación en red, en alianza estratégica con la Obra Social de Caixa Galicia. Así, 58 Ong han participado en proyectos en red de introducción a la calidad, certificación ISO 9001 o gestión estratégica.
- La certificación conjunta en la ISO 9001 de 8 Ong gallegas, que realizaron una experiencia muy innovadora: elaborando y revisando documentación en común y desarrollando las auditorías internas cruzadas entre las distintas entidades.
- Rediseño y mejora de la aplicación informática “Lorca” para la gestión por procesos, adaptándola a un entorno web mucho más accesible.
- Participación activa en el proceso de constitución del Instituto para la Calidad de las Ong (ICONG), que aglutinará todo el esfuerzo colectivo para la consolidación y certificación de la Norma ONG con calidad.
- Elaboración conjunta con la Fundación Pere Tarrés e IRES de la publicación: “Gestión estratégica de una ONL: desarrollar un modelo de gestión estratégica con cuadro de mando integral y adaptado al sector no lucrativo”
- Trabajo de consultoría y formación con grandes Ong de ámbito estatal: Aldeas Infantiles SOS, Fundación CEAR, Fundación Secretariado Gitano, Orden de San Juan de Dios, etc.

En definitiva, seguimos creciendo en el número de entidades que están aplicando las herramientas y materiales que vamos construyendo y adaptando al sector de la acción social y, sobre todo, seguimos trabajando para mantener un alto nivel de satisfacción; basado en la utilidad de estas herramientas que mejoran la calidad de vida de las personas usuarias de los distintos tipos de servicios o programas.

Cliente y/o organización	tipo de proyectos realizados
Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales	Gestión de la web ONG con calidad. Rediseño y mejora de la aplicación informática "Lorca" para la gestión por procesos. Elaboración de un Informe sobre buenas prácticas en gestión de la calidad en Protección de Menores.
Generalitat Valenciana Consejería de Bienestar Social	Elaboración de Manuales de Buenas Prácticas en gestión de centros de Salud Mental. Diseño y puesta en marcha del Curso on line del Sistema Básico de Calidad. Realización de 6 cursos de formación para el Sistema Básico de Calidad.
Generalitat de Catalunya Dep. de Governació i Administracions Públiques	Gestión del portal de calidad de Xarxanet, dirigido al movimiento asociativo y al voluntariado de Catalunya 4 sesiones de difusión de la calidad con Ong. Rediseño y mejora de la aplicación informática "Lorca" para la gestión por procesos.
Generalitat de Catalunya Dep. de Governació i Administracions Públiques	Programa en red "Junts Millor" de introducción a la calidad a 20 Ong: Probens, Fias, Barcelona Voluntaria, Associació Espina Bífida, Associació d'Iniciatives Socials, Esclatec, Observatori del 3º Sector, Fundació Gaspar de Portolà, Aldeas SOS Catalunya, Aspanias, Salesians Sant Jordi, Taller Ocupacional Ariadna, Associació Catalana de Parkinson, Avam Amics de la Neurologia, Federació Catalana de Voluntariat, Associació de Estudis i Projectes Socials, Associació Catalana de cecs, Residencia de la Natividad, GATS y Fundació Cirem.
Comunidad de Madrid Consejería de Familia y Asuntos Sociales	Elaboración de la Guía para la implantación de un sistema de calidad de los recursos residenciales para personas con enfermedad mental grave y crónica.
Plataforma de ONG de Acción Social	Consultoría para la implantación de sistemas de calidad en 4 Ong: Coceder de Valladolid, Aspam de Oviedo, Cear de Valencia y Asociación Síndrome de Down de Córdoba. 2 cursos de formación en Castellón y Salamanca.
Obra Social de Caixa Galicia	Proyecto en red para elaborar la planificación estratégica de 10 Ong: Plataforma polo Empleo, Aspanas, Feafes, Federación Eduardo Chao, Integro, Médicos el Mundo, Camiña Social, radio ECCA, Unión de Pensionistas y Federación ASPACE.
Obra Social de Caixa Galicia	Proyecto en red para introducir la gestión de la calidad en 10 Ong: Apamp, Aldeas SOS Galicia, FXPG, Proyecto Hombre Galicia, Sarela, Aspnaes, Dignidad Ferrol, HH. Caridad de Carballo, Mercedarias de Chantada y Centro Nª Sra. De Lourdes (Aspronaga)
Obra Social de Caixa Galicia	Finalización del proyecto en red para la certificación ISO 9001 de 8 Ong: Adcor, Aspace, Cogami, Aspronaga, Preescolar na Casa, Arela, Feafes, Apem. Inicio del proyecto en red para la certificación ISO de 10 Ong: Val Miñor, Down Galicia, Aspas, Centro Lamastelle, Alento, Fademga, Aspanaes, Apacaf, Ecos do Sur y Religiosas Mª Inmaculada.
ICASS y Fundación La Caixa	Desarrollo de un modelo de gestión estratégica y cuadro de mando integral adaptado al 3º sector, en colaboración con la Fundación Pere Tarrés y con IRES.
Fundación Cear	Apoyo técnico para la elaboración del Plan estratégico de la organización.
Fundación Sec. Gitano	Apoyo técnico para la implantación de la ISO 9001 en el Programa "Acceder" de inserción sociolaboral.
Aldeas Infantiles SOS	Apoyo técnico para la implantación de la ISO 9001 en la Aldea Infantil de Cuenca
Orden Sant Joan de Déu	Formación / acción para la implantación de un sistema de gestión de la calidad en los Albergues de Barcelona, Murcia y Valencia
Lares (Valencia)	4 talleres de autoevaluación sobre el Sistema Básico de Calidad para 31 centros.
Fundación Sociosanitaria de Manresa	Apoyo técnico para la implantación de la ISO 9001.
Fundació Els Tres Turons	Apoyo técnico para la implantación de la ISO 9001.
Aspas (Illes Balears)	Apoyo técnico para la implantación de la ISO 9001.
Asimpros (Illes Balears)	Formación para la implantación de un sistema de gestión de la calidad.
Coordinadora (Illes Balears)	Apoyo técnico para la implantación de la ISO 9001.
IMFOF (Illes Balears)	Autoevaluación y plan de mejora según modelo EFQM.
Aproscrom (Illes Balears)	Apoyo técnico para la implantación de la ISO 9001.
Mater M. (Illes Balears)	Formación para la implantación de un sistema de gestión de la calidad.
Red Palma (Illes Balears)	Formación para la implantación de un sistema de gestión de la calidad.

04

la formación

la
formación,
el impulso
para retos
futuros

04.1

acciones formativas

Durante el año 2007, INTRESS ha seguido realizando cursos a partir de demandas concretas de entidades. Su finalidad es ofrecer reciclaje permanente para su propio personal, con el fin de mejorar sus competencias y habilidades en la práctica profesional y, así, ofrecer un mejor servicio a las personas que son atendidas en el ámbito de la intervención social. 37

Nuevamente, se han impartido cursos dentro del Plan de Formación del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (MTAS); concretamente, 14 cursos presenciales en distintas Comunidades Autónomas, que suman un total de 280 horas lectivas y en los que han participado 420 alumnos.

La relación de cursos presenciales gestionados y llevados a cabo durante el año 2007 por encargo del MTAS es la siguiente:

- **La educación afectivo-sexual en los centros de menores y medio abierto.**
Barcelona (septiembre 2007).
- **El manejo de situaciones conflictivas en la intervención en servicios sociales.**
3 ediciones. Santiago de Compostela (septiembre 2007), Logroño y Melilla (octubre 2007).
- **Técnicas e instrumentos aplicables para la valoración de desamparos, acogimientos y guardas, criterios de valoración y diagnóstico.**
Santiago de Compostela (septiembre 2007).
- **Diagnóstico social. Instrumentos de valoración.**
2 ediciones. Barcelona (octubre 2007), Cuenca (noviembre 2007).
- **Trabajo con el grupo de iguales de menores en conflicto y en dificultad social.**
Santander (octubre 2007).
- **Introducción al paradigma sistémico: su aplicación en los programas de protección y reforma de los servicios de menores.**
Ceuta (octubre 2007).
- **Bullyng: instrumentos de evaluación y diagnóstico. Criterios de intervención.**
Barcelona (octubre 2007).
- **Gestión de calidad en la atención primaria de servicios sociales.**
Murcia (octubre 2007).
- **El menor maltratador.**
Santiago de Compostela (octubre 2007).
- **Atención de calidad en centros de menores.**
Mérida (noviembre 2007).
- **Familias y menores agresores.**
Zaragoza (noviembre 2007).

También, por encargo del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales se ha llevado a cabo la **elaboración de materiales didácticos** para el módulo de teleformación: **“Métodos y técnicas de intervención psico-social con familias en dificultad social desde el modelo sistémico relacional”**

38 Además de las actividades formativas relacionadas con el MTAS, el Área de Formación Externa ha desarrollado y coordinado otras actividades formativas y de consultoría:

- Curso: **“La adolescencia. Observación e intervención en familias”**. Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz (14 horas).
- Curso: **“La metodología en la relación de ayuda: un instrumento básico para acompañar los procesos de motivación para un cambio”**. Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz (21 horas).
- **Asesoramiento al proceso de planificación y programación municipales**. Oficina técnica de Planificación. Diputació de Barcelona (9 horas).
- Se ha continuado con el programa de **supervisión para los equipos de trabajo de ALDEAS SOS** (63 horas). En este programa de supervisión a 11 servicios de la entidad han intervenido cuatro profesionales de INTRESS.
- Hemos finalizado el trabajo de **asesoría técnica para la elaboración de un Protocolo de Intervención en situaciones de maltrato a menores**, dentro del marco de la mesa territorial en el Vallès Occidental (Catalunya) y por encargo del Consell Comarcal del Vallès Occidental. El trabajo se ha concretado en dos documentos:
 - El informe DAFO en relación a los profesionales y servicios de toda la red de protección infantil de la Comarca del Vallès Occidental, y
 - Una propuesta de protocolo de actuación para la detección de las situaciones de riesgo y de maltrato en los niños y jóvenes del territorio del Vallès Occidental. En este documento, hay una propuesta de intervención para cada ámbito implicado: servicios sociales, policía local y autonómica, educación, salud y equipos especializados en la infancia y adolescencia.
- **Formación especializada para los profesionales de las Mini-Residencias de Enfermos Mentales de la Comunidad de Madrid**, contratada por la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid. 106 horas de formación, en un total de 18 actividades formativas.
- **Mediadores de Salud en Centros Penitenciarios**. Dirección General de Instituciones Penitenciarias. Centros Penitenciarios de El Dueso y Valladolid.

En las acciones formativas y/o de consultoría han participado un total de 41 profesionales, que se relacionan a continuación, y de los cuales un 46% es personal propio de INTRESS:

Aleix Ripol, Alicia Abad, Antoni Sánchez, Beatriz García, Belén Albizu, Carlos Salamero, Carmen Comellas, Carmina Puig, Clara López, Ció Barjau, Cristina Rodríguez, David Briett, Deborah Ortiz, Helena de Marianas, Inmaculada Roca, Iriana Santos, Isaac Ravellat, Joaquim Segarra, Jordi Fabregat, Jordi Pi de la Serra, José Manuel Cañamares, José Luis Arroyo, Josep Vilajoana, Laura Actis, Laura Díaz, M. Angeles Vargas, M^a Mar Segovia, María Ballesteros, Mar García, Marta Rosillo, Marta Tarrida, Miguel Clemente, Oskar Ekai, Pablo Espinosa, Pilar Núñez, Ramon Casany, Soledad Lallana, Teresa Aragonés, Teresa Rossell, Toni Vilà y Yolanda Terrón.

04.2 la formación formación interna interna

INTRESS fomenta la formación de los profesionales que trabajan en la organización mediante la actualización de sus conocimientos y el desarrollo de sus competencias profesionales.

Anualmente, se realiza el análisis de las necesidades formativas de los trabajadores y trabajadoras de la entidad en función de los objetivos previstos, las debilidades detectadas y las exigencias que implica nuestro sector de actividad. 39

A partir de la valoración de las necesidades, cada sede y cada área elaboran su propio plan formativo. La formación, realizada normalmente en horario laboral, responde tanto a temáticas transversales como propias de cada especialidad.

Además, INTRESS convoca anualmente becas de formación externa, dirigidas a los trabajadores y trabajadoras que quieran formarse en temas que estén relacionados, de alguna manera, con el desarrollo de su actividad profesional en nuestra entidad. Para el año 2007 se ha presupuestado un total de 50.000 € por este concepto.

Detallamos a continuación los principales datos referidos a la formación interna realizada durante el año 2007:

(1) datos de formación interna (año 2007)

Sede	gastos propios formación interna	bonificaciones seguridad social en formación
Cataluña	26.894,72	14.150,56
IB	37.003,00	13.748,00
Madrid	50.004,00	14.946,96
Total	113.901,72	42.845,52

(2) datos de formación interna (año 2007)

	nº total acciones formativas	nº de personas participantes	nº de horas formación ofertadas	nº de horas formación ofertadas /personas participantes	nº de horas formación invertidas por el conjunto de participantes	nº de horas formación invertidas /personas participantes	nº de becas de formación otorgadas
Cataluña	74	163	1.067 horas	6,55 horas	4.746,50 horas	29,12 horas	55
Islas Baleares	105	204	2.777horas	13,61 horas	4.679,50 horas	22,94 horas	59
Madrid	111	191	1.469,50 horas	7,69 horas	4.239,27 horas	22,20 horas	60
Total	290	558	5.313,50 horas	9,52 horas	13.665,27 horas	24,49 horas	174

40 diálogo,
reflexión,
debate
e intercambio

INTRESS contribuye a la creación de espacios de diálogo, reflexión, debate e intercambio, organizando jornadas de temáticas relacionadas con los ámbitos de los servicios sociales.

Durante el 2007, se ha llevado a cabo la 1ª Jornada del área de mujer INTRESS-Madrid: “la cuestión de la resiliencia”. INTRESS reflexiona acerca del trabajo con mujeres víctimas de violencia.

El objetivo de la jornada ha sido ofrecer un espacio de reflexión sobre el trabajo con mujeres víctimas de violencia, hecha por los distintos profesionales que trabajan en contacto directo con esta realidad, desde una perspectiva *resiliente*¹, poniendo la mirada en las capacidades de las mujeres para llegar a ser protagonistas de sus vidas (empoderamiento).

La convocatoria tuvo una respuesta masiva, no obteniendo plaza muchos profesionales por falta de espacio en la sala cuya capacidad era de cien personas.

Los resultados de la encuesta de evaluación, fueron muy positivos; siendo muy valoradas las ponencias por su calidad y claridad, y las ponentes por su profesionalidad.

¹ La capacidad de una persona o de un grupo para desarrollarse bien, para seguir proyectándose en el futuro a pesar de los acontecimientos desestabilizadores, de las condiciones de vida difíciles y de traumas a veces graves (Jorge Barudy).

memoria ad osmi siete

05

la web



42

www.intress.org

intress

en un

“click”

05.1

la web de INTRESS

43

En el año 2007, ha proseguido con sus actividades de difusión y debate la **web** de INTRESS.

En este periodo la web ha incrementado sustancialmente sus visitas, con una media superior a las ocho mil visitas mensuales. Más de cien mil durante el conjunto del año.

La web ha continuado estructurada en las secciones habituales: quienes somos, nuestros servicios y la tertulia.

La tertulia continúa como un referente en internet para los profesionales y técnicos del trabajo social y los servicios sociales de España y América Latina. En este año 2007, destaca el incremento habido en el número de visitas que provienen de los países de Latinoamérica.

Sigue estructurada en sus cuatro secciones habituales: enlaces, webs recomendadas, noticias y debates.

Durante este periodo se ha mantenido abierto, con un alto nivel de consulta, el debate “¿Cómo crees que se tiene que organizar y articular el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia que se pondrá en marcha en España?. Un paso importante para construir el cuarto pilar del Estado de Bienestar Social: los Servicios Sociales’.

Este foro de discusión ha recibido cerca de veinte mil visitas desde su apertura y numerosas participaciones. Igualmente, se ha abierto el debate titulado “El futuro de la Europa social ¿Hacia la privatización de los Sistemas de Bienestar Social?” También con gran éxito.

A lo largo de 2007, INTRESS -mediante un acuerdo con la Red ONGCONCALIDAD (ROCC)- ha seguido manteniendo e impulsando la web ONGconcalidad (www.ongconcalidad.org), cuyos objetivos son:

- Crear un debate sobre qué es la calidad en las ONG de Servicios Sociales.
- Impulsar la gestión de calidad en el Tercer Sector.
- Apoyar y difundir la Norma ONG con calidad.

Este web ha recibido, en 2007, más de 70.000 visitas; con una media de unas seis mil visitas mensuales. Estos datos muestran su consolidación como uno de los referentes claves en la difusión de la gestión de calidad en las ONG de acción social en España.

etajislimsobironem

06

resultados
en clientes
contratantes

resultados

resultados en clientes contratantes

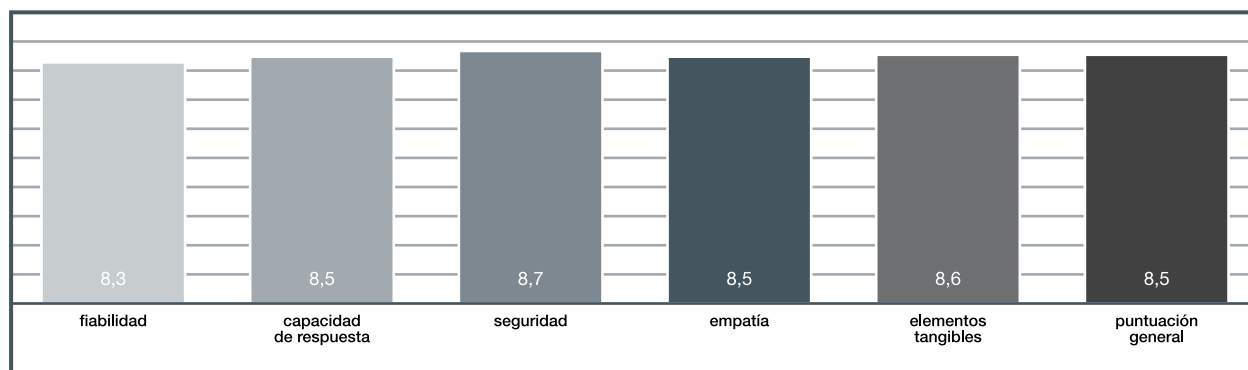
06.1

46 Desde el año 2002 se evalúa anualmente el grado de satisfacción de los clientes contratantes, a través de encuestas y entrevistas.

En 2007 se ha implantado en toda la organización un modelo de encuesta unificado, que permite la comparación de datos y la obtención de puntuaciones generales.

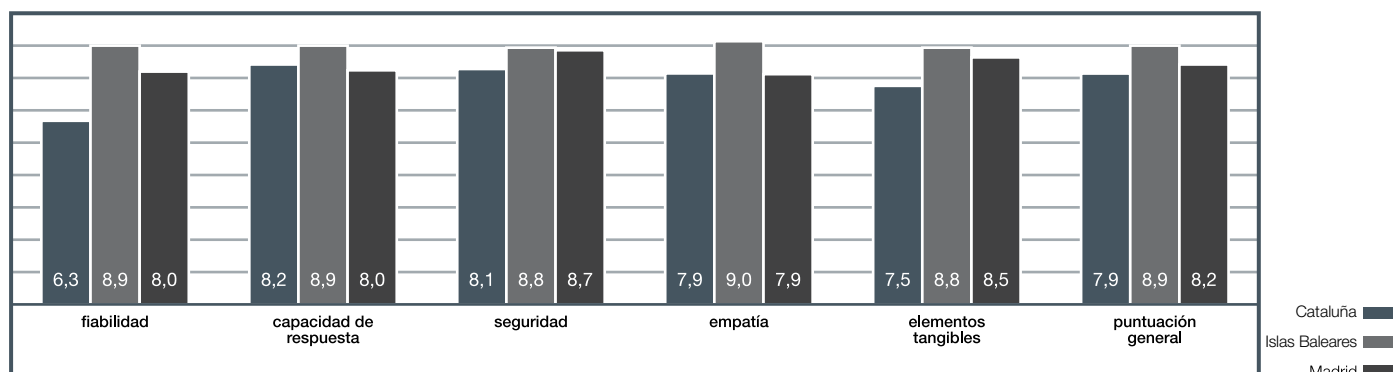
Los resultados obtenidos son los siguientes:

índice de satisfacción de los clientes de INTRESS (2007)



En cuanto a INTRESS general, se observa una puntuación superior a 8 en todas las dimensiones de la encuesta, con una puntuación media general de 8,5.

índice de satisfacción de los clientes por Delegaciones (2007)



A nivel de delegaciones, destacan en positivo por su mayor puntuación: en Cataluña, la capacidad de respuesta; en Baleares, la dimensión de empatía y en Madrid, la de seguridad.

Como aspectos más importantes a mejorar, los datos apuntan a las esferas de fiabilidad en Cataluña; seguridad y elementos tangibles en Baleares; y empatía en Madrid.

07

resultados en
las personas
empleadas

resultados

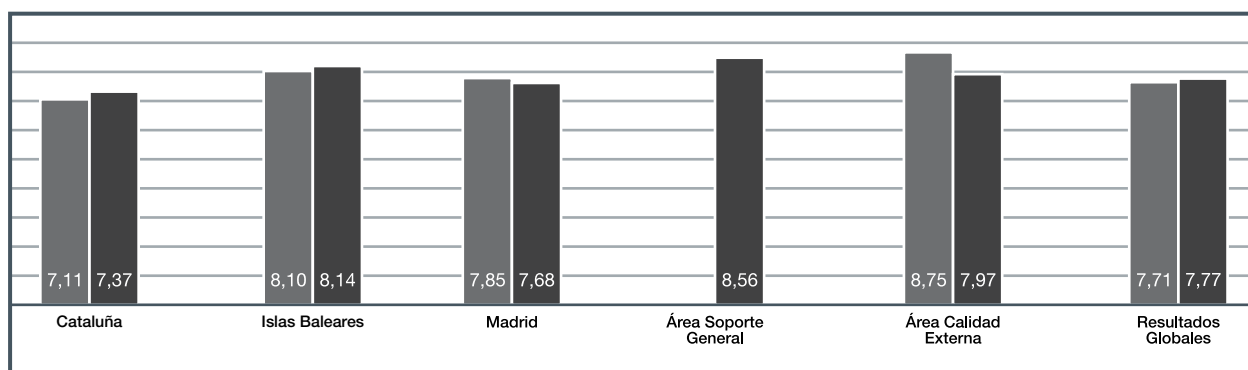
resultados en las personas empleadas

07.1

48 La finalidad de la **Encuesta de Calidad de Vida Laboral**, que cumplimentan voluntariamente los trabajadores y las trabajadoras de INTRESS desde el año 2003, es la de recoger el grado de satisfacción del conjunto del personal, en base a diferentes índices y elementos. Además, permite canalizar su participación mediante sus comentarios y sugerencias. Se obtiene así una aproximación a los factores que más preocupan al personal de la entidad; de forma que los resultados de la encuesta constituyen una importante fuente de información a la hora de tomar decisiones en la organización.

Presentamos los datos más significativos obtenidos en la edición del año 2007. Se observa que, en comparación con el año 2006, se produce un ligero incremento de ambos índices (índice de calidad de vida en el trabajo e índice general de satisfacción) en los resultados globales de INTRESS:

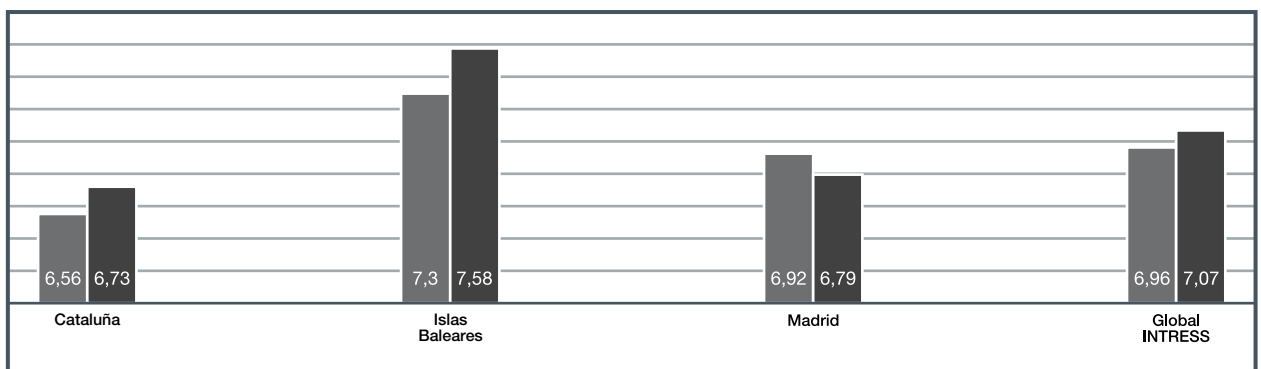
(1) índice de calidad de vida en el trabajo (años 2006-2007)



07.1 resultados

(2) índice general de satisfacción en el trabajo (años 2006-2007)

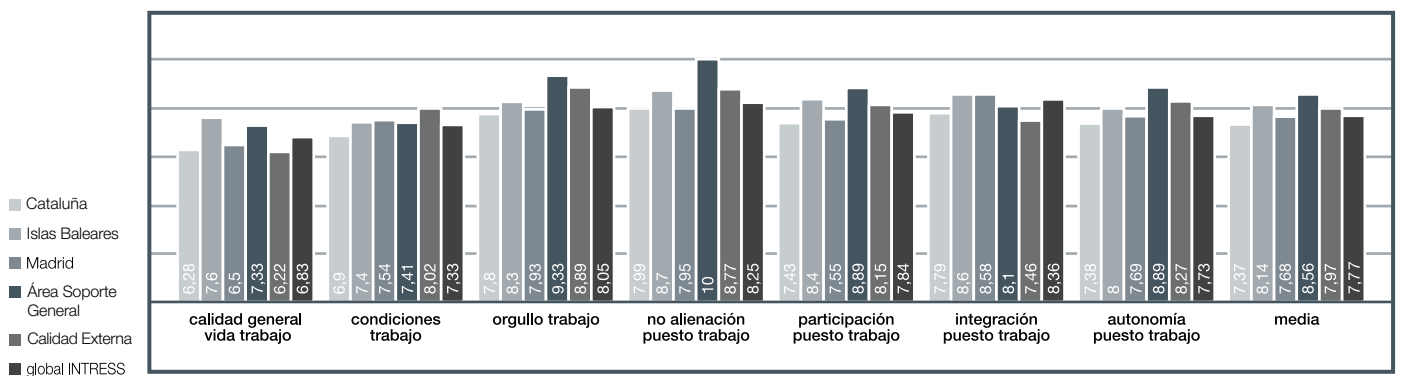
49



En cuanto a los motivos de satisfacción, los resultados del 2007 nos indican que las personas que trabajan en INTRESS valoran muy positivamente el tipo de trabajo que realizan y su contenido, así como la autonomía personal que tienen a la hora de desarrollar su trabajo diario y el ambiente laboral.

Como contrapartida, los principales factores de insatisfacción hacen referencia al sueldo y a la carga de trabajo, aspectos a tener en cuenta en el momento de establecer los planes de mejora de la organización.

(3) índice de calidad de vida en el trabajo (subíndices año 2007)



etajislinsoqoswisiere

08

reconocimientos
de la sociedad

reconocimientos de la sociedad

08.1

52 Durante el año 2007 INTRESS ha sido reconocida con los siguientes premios:

Premio de Oro 2006-2007 del Premio Balear de excelencia en la gestión.

Este premio, creado el año 1999, utiliza como referente el modelo EFQM (European Foundation for Quality Management) para reconocer el esfuerzo de mejora de las empresas y organizaciones de las Islas.

En la IV edición del Premio Balear de excelencia en la gestión, INTRESS ha sido galardonada con el Premio de Oro, máximo galardón que puede recibir una organización en las Baleares.

Premio de la OMS al Programa de Intervención Psicosocial Centro Penitenciario Madrid IV. Navalcarnero (Madrid).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) convoca desde hace dos años el Premio Europeo a las Buenas Prácticas de Salud en prisiones. El premio tiene como objetivo el reconocimiento a la difusión de los mejores programas y políticas en materia de promoción de la salud y prevención de las enfermedades, en instituciones penitenciarias sus estados miembros.

El año 2007, en la Primera Categoría “**Ejemplo de buena práctica**”, relacionado con los servicios de salud ofrecidos a los internos, se ha premiado el Programa de Intervención Psicosocial con personas reclusas que padecen enfermedad mental grave y crónica, presentado por España y que INTRESS realiza en el Centro Penitenciario Madrid IV. Navalcarnero (Madrid).

El Programa, dirigido por INTRESS, se realiza conjuntamente por un equipo de profesionales del cual forman parte personas del Centro Penitenciario y personal de INTRESS, contando con el apoyo institucional de la Dirección del Centro Penitenciario.

Lo que en el año 1999 era una hipótesis de trabajo se ha convertido en una evidencia. El Programa ha conseguido disminuir las alteraciones de conducta del interno, aumentar la conciencia de la enfermedad, así como una mejora clínica: la adherencia al tratamiento y la disminución de las fases agudas. Además, se ha conseguido una mejor integración en el centro penitenciario, la inserción en el medio externo y la adaptación progresiva a su vida exterior.

La entrega del premio tuvo lugar el 12 de diciembre de 2007 en el salón de actos del Ministerio del Interior en Madrid. Lo entregaron la directora general de Instituciones Penitenciarias del Ministerio del Interior y la subdirectora general de Promoción de la Salud y Epidemiología del Ministerio de Sanidad y Consumo.

Premio 2007 de la Fundació Avedis Donabedian a la mejor Memoria.

INTRESS ha ganado, ex aequo con el Col·legi d'Infermeria de Catalunya, el premio a la mejor Memoria que cada año otorga la Fundació Avedis Donabedian para distinguir el esfuerzo de divulgación social y la transparencia de las actividades llevadas a término por una institución sanitaria o social.

Es la primera vez que una entidad del ámbito social gana dicho premio en los dieciocho años de su instauración. Las instituciones galardonadas con el Premio Avedis Donabedian han sido, desde 1990, hospitales e instituciones del ámbito sanitario.

El premio fue recogido por el Presidente de INTRESS en funciones, Aleix Ripol-Millet en el acto celebrado en el Palau de la Música Catalana, el 9 de enero de 2008.

2019

resultados
globales

personas atendidas

áreas clave de INTRESS

54

nº total de personas - 2007		con expediente		por servicio puntual	
Personas en Situación de Dependencia					
Personas Mayores	Residencias	199	13%	-	
	Centros de día	97		-	
	Servicios de Ayuda a Domicilio	806		-	
	Equipamientos cívicos orientados al bienestar de la gente mayor	79		-	
	Comidas a Domicilio	62		-	
Nº Total de Personas Mayores atendidas		1.243		-	
Personas con Enfermedad Mental	Residencias	123	10%	-	
	Centros de día	197		-	
	Centro de Rehabilitación Psicosocial	373		-	
	Pisos Tutelados	7		-	
	Pisos Supervisados	18		-	
	Centro de Rehabilitación Laboral	78		-	
	Centro de Formación Ocupacional	24		-	
	Equipo de Apoyo Social Comunitario	91		-	
	Rehabilitación para Reclusos	57		-	
Nº Total de Personas con Enfermedad Mental atendidas		968		-	
Personas con Discapacidad	Residencias	30	3%	-	
	Centro de Formación Ocupacional	110		-	
	Viviendas Tuteladas	5		-	
	Empleo con Apoyo	70		-	
	Centros especiales de Empleo	-		-	
	Otros servicios	77		-	
	Itinerarios de Inserción	32		-	
Nº Total de Personas con Discapacidad atendidas		324		-	
Nº TOTAL DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA ATENDIDAS		2.535	26%	0	-
Infancia y Familia					
	Centros Residenciales (CRAE)	60	18%	-	6,0%
	Servicios de acogidas de urgencias	78		-	
	Servicios de Adopciones y acogidas familiares	450		-	
	Atención a Familias	548		1.153	
	Puntos de Encuentro	92		-	
	Intervención Educativa en Medio Abierto	23		3.120	
	Intervención Educativa a través del ocio	-		12.048	
	Centros de intervención del abuso sexual infantil	441		-	
Nº Total de personas atendidas y acciones puntuales realizadas		1.692	18%	16.321	6,0%
Área de Mujer					
Promoción de la mujer	Centros de Mujeres	984	10%	636	0,4%
	Planes de Mujer	-		383	
Nº Total de personas atendidas y acciones puntuales realizadas		984		1.019	
Violencia de género	Casas de Acogida y Centros de Emergencias	296	28%	-	
	Servicio de Atención a Víctimas de Violencia	1.214		-	
	Pisos con Apoyo	11		-	
	Puntos Municipales del Observatorios regionales de violencia de género	520		-	
	Servicios de atención psicológica	505		-	
	Intervención socio-educativa con hombres que cumplen sentencias relacionadas con delitos de violencia de género	45		-	
	Atención Psicosocial a hijo/as de víctimas de violencia de género	34		-	
Nº Total de mujeres-niños/as víctimas de violencia de género atendidas		2.625		0	
Nº TOTAL DE PERSONAS DEL ÁREA DE MUJER ATENDIDAS		3.609	38%	1.019	0,4%
TOTAL ÁREAS CLAVE DE INTRESS		7.836	82%	17.340	6,4%

09.1

personas atendidas

otras áreas de actividad de INTRESS

55

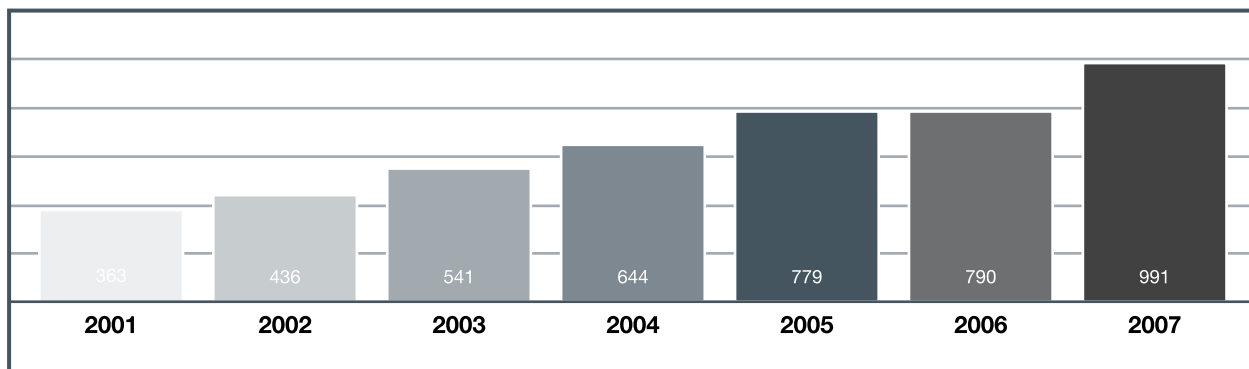
nº total de personas - 2007	con expediente		por servicio puntual		
Inclusión socio laboral					
Servicios de Acogida (Albergue) y Promoción Sociolaboral	522	7%	-	-	
Talleres de Inserción	105		-		
Nº Total de personas atendida	627		0		
Conductas adictivas					
Centro de Atención a Drogodependientes	948	10%	-	2,6%	
Centro de Estudios y Prevención	-		7.119		
Nº Total de personas atendidas y de acciones puntuales realizadas	948		7.119		
Jóvenes					
Centros de Información	-	1%	187.417	71,5%	
Servicios de Dinamización	58		6.000		
Espacios Jóvenes	-		1.651		
Nº Total de personas atendidas o de acciones puntuales realizadas	58		195.068		
Sociocultura y Voluntariado					
Centros socioculturales	-	0	51.941	19,4%	
Actividades socio-culturales	-		886		
Voluntariado	-		307		
Nº Total de acciones puntuales realizadas	0		53.134		
TOTAL OTRAS ÁREAS DE ACTIVIDAD DE INTRESS		1.633	18%	255.321	93,6%

total personas atendidas INTRESS 2007

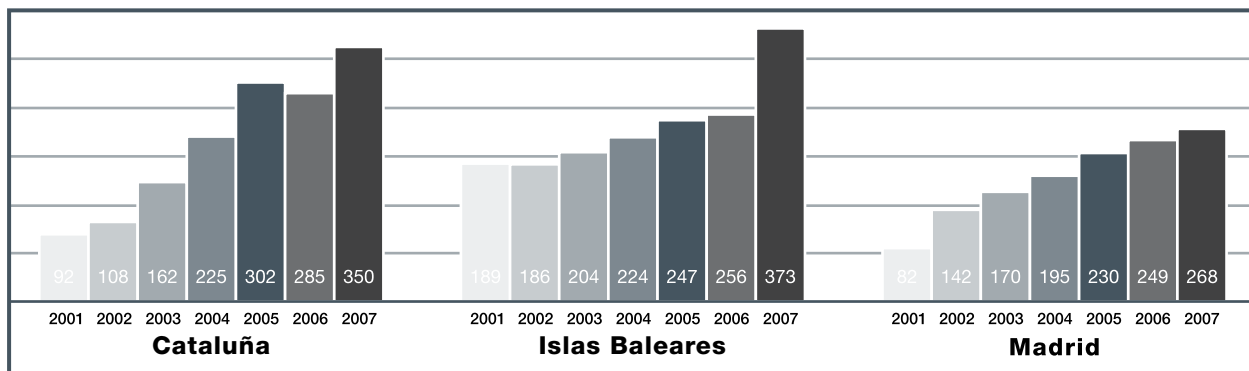
TOTAL ÁREAS CLAVE DE INTRESS	7.836	82%	17.340	6,4%
TOTAL OTRAS ÁREAS DE ACTIVIDAD DE INTRESS	1.633	18%	255.321	93,6%
TOTAL INTRESS	9.469	100%	272.661	100%

56

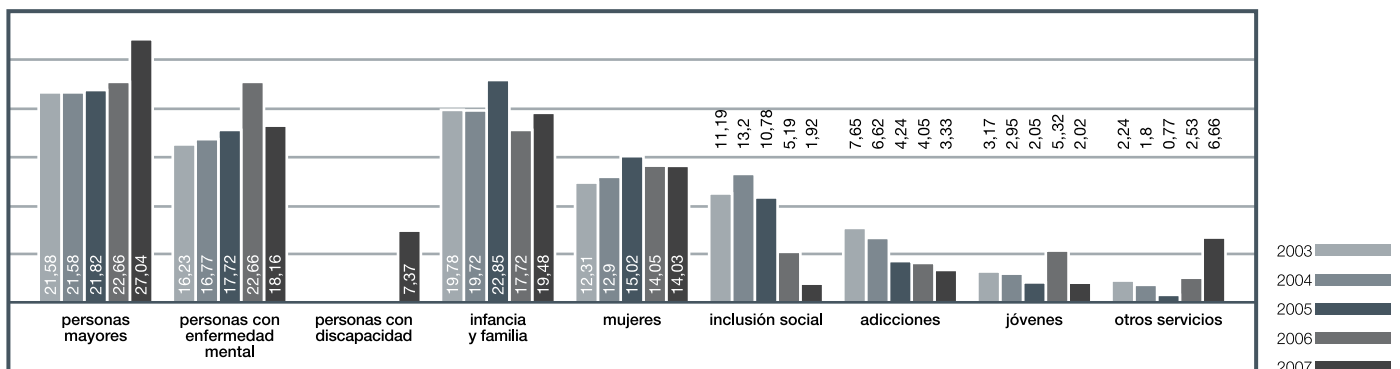
evolución del personal total de la entidad (periodo 2001-2007)



evolución del personal por sedes territoriales (periodo 2001-2007)



evolución del personal total de la entidad en porcentaje y por áreas de actividad (periodo 2003-2007)

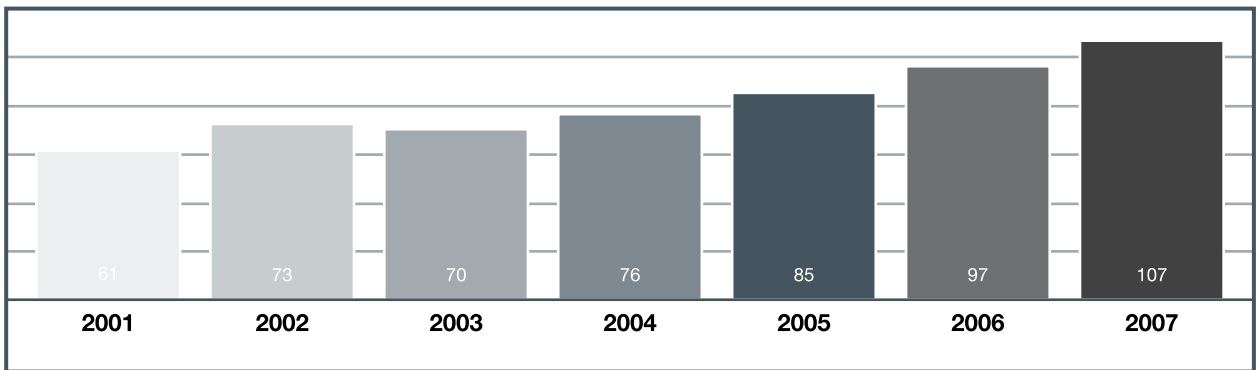


En los años anteriores a 2007 "personas con discapacidad" se incluía en inclusión social

09.3

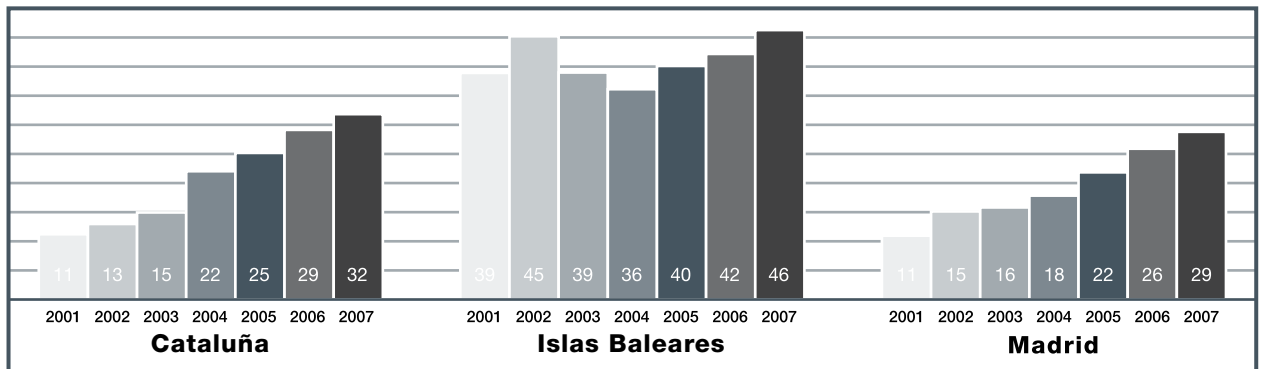
la evolución de los servicios

evolución del número de servicios totales de la entidad (periodo 2001-2007)

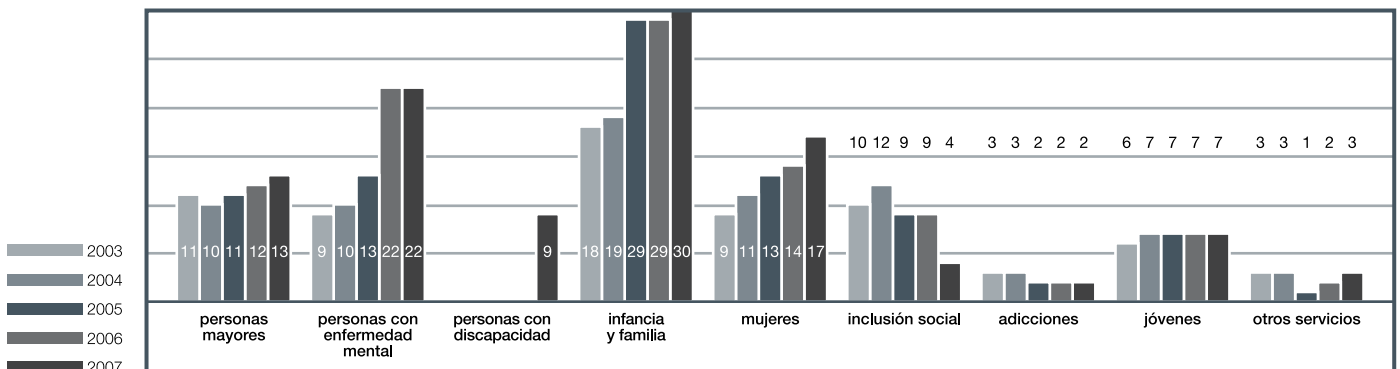


57

evolución del número de servicios por sedes territoriales (periodo 2001-2007)



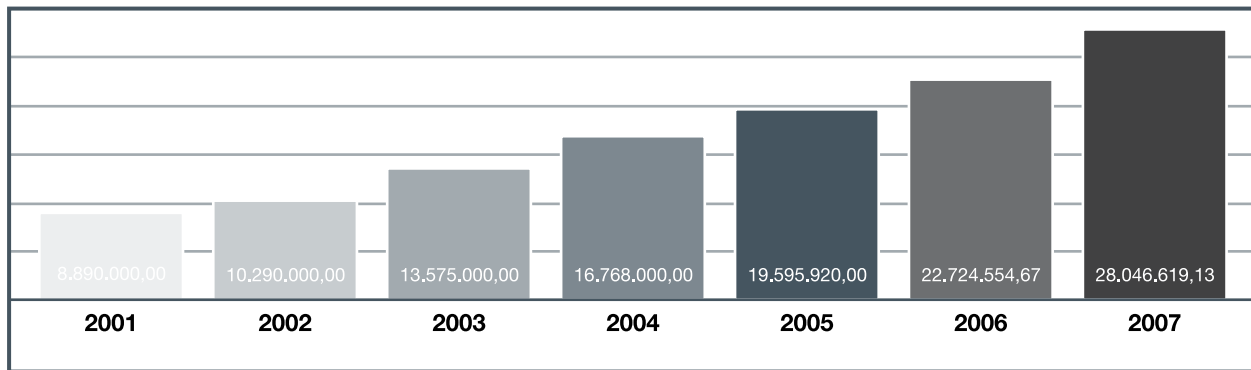
evolución del número de servicios totales de la entidad en números absolutos y por áreas de actividad (periodo 2003-2007)



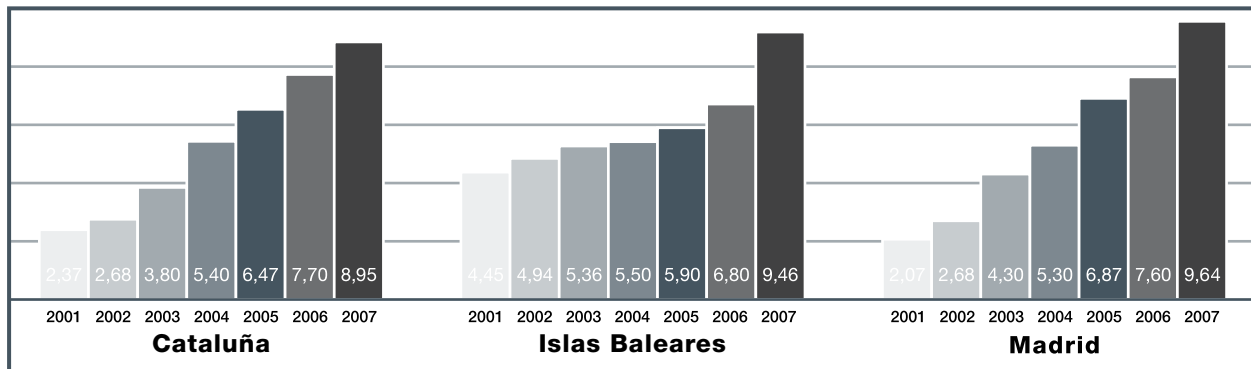
En los años anteriores a 2007 "personas con discapacidad" se incluía en inclusión social

58

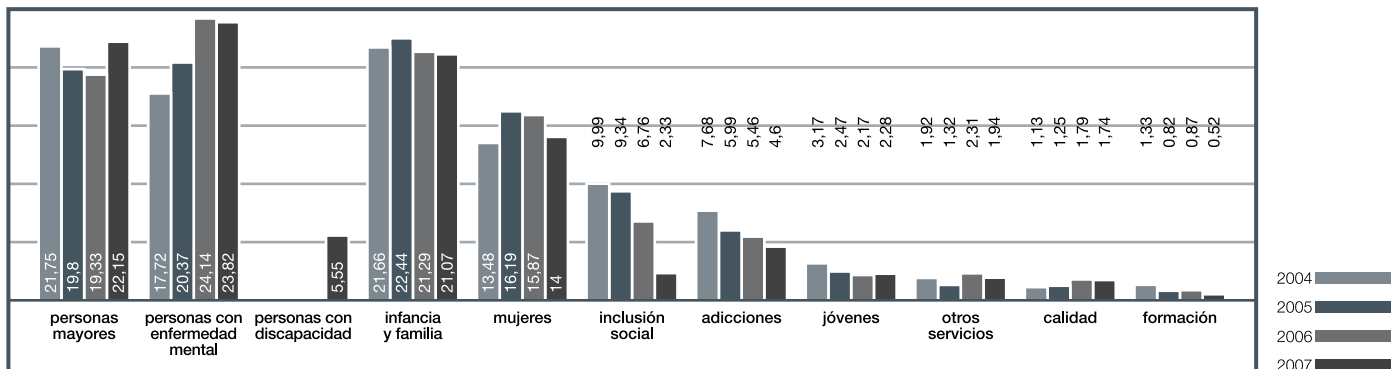
evolución de los ingresos totales de la entidad (periodo 2001-2007)



evolución de los ingresos por sedes territoriales (periodo 2001-2007)



evolución de los ingresos totales de la entidad en porcentaje y por áreas de actividad (periodo 2004-2007)



En los años anteriores a 2007 "personas con discapacidad" se incluía en inclusión social

origen de los ingresos (periodo 2007)

Entidad	sede o área	euros 2007	porcentaje 2007
Ayuntamiento de Alaior	Illes Balears	573.657,99	2,05%
Ayuntamiento de Barcelona	Catalunya	308.920,40	1,10%
Ayuntamiento de Campos	Illes Balears	18.679,83	0,07%
Ayuntamiento de Felanitx	Illes Balears	76.518,44	0,27%
Ayuntamiento de Ferreries	Illes Balears	292.862,23	1,04%
Ayuntamiento de Granollers	Catalunya	241.800,04	0,86%
Ayuntamiento de Lluçmajor	Illes Balears	256.885,16	0,92%
Ayuntamiento de Manacor	Illes Balears	329.882,94	1,18%
Ayuntamiento de Marratxí	Illes Balears	114.242,46	0,41%
Ayuntamiento de Mercadal	Illes Balears	229.261,10	0,82%
Ayuntamiento de Palma. Juventud	Illes Balears	530.808,36	1,89%
Ayuntamiento de Palma. Servicios Sociales	Illes Balears	2.894.119,77	10,32%
Ayuntamiento de Pollença	Illes Balears	205.247,52	0,73%
Ayuntamiento del Prat	Catalunya	12.123,77	0,04%
Ayuntamiento de Puigpunyent	Illes Balears	19.761,82	0,07%
Ayuntamiento de Sant Antoni De Portmany	Illes Balears	84.168,82	0,30%
Ayuntamiento de Sant Joan De Labritja	Illes Balears	36.950,34	0,13%
Ayuntamiento de Sant Josep De Sa Talaia	Illes Balears	67.251,21	0,24%
Ayuntamiento de Sant Llorenç des Cardassar	Illes Balears	56.119,94	0,20%
Ayuntamiento de Santa Eulàlia D'es Riu	Illes Balears	147.788,67	0,53%
Ayuntamiento Eivissa, Juventud y fiestas	Illes Balears	97.194,02	0,35%
Ayuntamiento Es Migjorn	Illes Balears	15.377,45	0,05%
Ayuntamiento Santa Coloma Gramanet	Catalunya	10.690,00	0,04%
Ayuntamiento Ses Salines	Illes Balears	20.635,00	0,07%
Aldeas SOS	Formación	17.149,62	0,06%
Ayuntamiento de Alcalá de Henares- Concejalía de la Mujer	Madrid	260.238,02	0,93%
Ayuntamiento de Leganés	Madrid	12.600,00	0,04%
Ayuntamiento de Madrid. Dirección General de Igualdad	Madrid	1.593.972,91	5,68%
Caixa Galicia. Obra Social	Calidad	95.153,00	0,34%
Cientes Enei	Catalunya	71.886,48	0,26%
Comunidad de Madrid. Consejería de Empleo y mujer. Direc. Gral. de la Mujer	Madrid	895.047,54	3,19%
Comunidad de Madrid. Consejería de Sanidad. Agencia Antidroga	Madrid	1.075.078,54	3,83%
Comunidad de Madrid. Consejería Familia y Asuntos Sociales	Madrid	5.252.826,33	18,73%
Comunidad de Madrid. Consejería Familia y Asuntos Sociales. IMMF	Madrid	218.910,88	0,78%
Consell Comarcal del Vallés Occidental	Formación	14.950,00	0,05%
Consell d'Eivissa i Formentera	Illes Balears	726.468,67	2,59%
Fundació La Caixa	Illes Balears	45.545,18	0,16%
Fundación Caja Madrid	Catalunya	80.073,36	0,29%
Fundación Telefónica	Illes Balears	26.718,66	0,01%
Generalitat de Catalunya. Departamento de Justicia	Catalunya	56.000,00	0,20%
Generalitat de Catalunya. Departamento de Trabajo	Catalunya	276.670,60	0,99%
Generalitat de Catalunya. DGAIA	Catalunya	2.664.755,09	9,50%
Generalitat de Catalunya. Institut Català d'Assistència i Serveis Socials	Catalunya	2.444.049,24	8,71%
Generalitat de Catalunya. Institut Català de l'Acolliment i l'Adopció	Catalunya	251.550,06	0,90%
Generalitat de Catalunya. Secretaria de Polítiques Familiars i Drets del Ciutadà	Catalunya	1.061.446,99	3,78%
Generalitat de Catalunya. Secretaria de Polítiques Familiars i Drets del Ciutadà	Calidad	46.100,00	0,16%
Generalitat Valenciana. Conselleria de Bienestar Social	Calidad	59.400,00	0,21%
Govern Balear. Institut Balear de la Dona	Illes Balears	187.323,27	0,67%
Institut Mallorquí d'Afers Socials	Illes Balears	898.545,47	3,20%
Ministerio de Trabajo Social y Asuntos Sociales. Catalunya	Catalunya	30.900,00	0,11%
Ministerio de Trabajo Social y Asuntos Sociales. Formación	Formación	69.938,77	0,25%
Ministerio de Trabajo Social y Asuntos Sociales. Illes Balears	Illes Balears	190.400,00	0,68%
Ministerio de Trabajo Social y Asuntos Sociales. Madrid	Madrid	106.543,00	0,38%
Ministerio de Trabajo Social y Asuntos Sociales. Calidad	Calidad	38.765,00	0,14%
Usuarios. Adopciones	Catalunya	265.605,04	0,95%
Usuarios.Otros Servicios	INTRESS	459.721,47	1,64%
Usuarios. Residencias de personas mayores	INTRESS	1.437.189,20	5,12%
Usuarios. Servicios de Ayuda a Domicilio	Illes Balears	32.806,04	0,12%
Varios	INTRESS	441.343,42	1,57%
		28.046.619,13	100,00%

Los Ingresos

distribución presupuestaria de los ingresos (2007)

09.6

60

