



Boletín Informativo

Nº 138/ Enero-febrero 2025
ISSN 2952-5241



EDITORIAL

DS ACTÚA

Atención comunitaria
Actuaciones de prevención
Atención a las personas mayores
Igualdad de Género
Observatorio Municipal para la
Inclusión Social
Innovación

ARTÍCULOS

Análisis de Quejas y Sugerencias
2024

Reconocimiento "MÁLAGA,
CIUDAD MEDIADORA"

Acto de entrega. Distintivos de
igualdad género en empresas
malagueñas. IV Edición

Transformación digital para unos
servicios sociales resilientes.
RESUMEN EJECUTIVO

AGENDA

Igualdad

Afirmando los derechos de las
mujeres 2025

Masterclass: Mujeres y animación
en España



EDITORIAL

Plan estratégico de Derechos Sociales 2030

Transcurridos cuatro años desde la aprobación del VII Plan de Inclusión Social, que está prorrogado actualmente en 2025, se hace necesaria la elaboración de un nuevo Plan actualizado que venga a definir las líneas generales que sirvan de guía a los Servicios Sociales Municipales en los próximos años, y que siga siendo el "Eje vertebrador" de todas las políticas de derechos sociales de la Ciudad.

Actualmente estamos en proceso de elaboración de este próximo Plan Estratégico que estará en vigor desde 2026 hasta 2030. Se ha constituido un equipo de trabajo que hemos denominado "grupo motor" y que lleva trabajando desde noviembre de 2024 de forma activa el mismo. Queremos que la realización del Plan sea un proceso participativo, con encuentros e intercambios presenciales y online que permitan incorporar contenidos basados en el conocimiento y la experiencia.

Las aportaciones se realizan desde los enfoques:

- De la Dirección, jefaturas de servicio, jefaturas de sección y personal técnico del Área, que están interviniendo de forma activa en el proceso y son claves en la determinación de los objetivos generales, fijación de los ejes y contenidos en torno a los que se configura el Plan. Liderando las esferas de participación de los departamentos en los que trabajan.
- De Expertos en la materia, propuestos por las Secciones del Área y con los que mantendrán reuniones de trabajo.
- Del tejido social de la Ciudad, concretado en Entidades y Asociaciones con las que se viene trabajando en distintos proyectos que se desarrollan en colaboración con el Área.

La perspectiva transversal se plantea como principio básico de acción, tanto en el abordaje de la igualdad género, la accesibilidad y la diversidad, como la interconexión entre las secciones para la realización de actividades conjuntas en distintas temáticas.



La comunicación interna, es otro de los principios motores del Plan, con actuaciones dirigidas a mejorar el modelo de comunicación interna actual, para afrontar con mejores resultados los procesos de intervención. El diagnóstico de partida para la elaboración del Plan es fruto del trabajo del Observatorio Municipal para la Inclusión Social con un análisis detallado de datos resultado de la intervención social, de los datos demográficos y de valoración e interpretación, que nos da una "aproximación a la realidad social" punto de partida para la planificación.

El "grupo motor" ha mantenido ya cuatro reuniones en las que se ha fijado un calendario de plazos y de hitos que se han considerado necesarios para cumplir el objetivo de tener el Plan listo para final de la anualidad 2025.

Se ha mantenido un primer contacto con las asociaciones, entidades y grupo de expertos indicándoles cómo será el proceso y una propuesta de fechas aproximadas de reuniones.

A grandes rasgos este es el esbozo de trabajo que estamos realizando, la visión y participación de todas y todos los profesionales que trabajan en el Área de Derechos Sociales aporta valor al Plan, por lo que todo el personal que lo desee puede estar informado/a y hacer propuestas a través de la jefatura de sección de su departamento.

José Vegas Fernández

Jefe de Servicio de Derechos Sociales

Comisión Local de Impulso Comunitario ERACIS+



Cofinanciado por la Unión Europea



MINISTERIO DE TRABAJO Y ECONOMÍA SOCIAL



Fondos Europeos



Junta de Andalucía
Consejería de Inclusión Social,
Juventud, Familias e Igualdad



Ciudad de Málaga

Área de Derechos Sociales,
Diversidad, Igualdad
y Accesibilidad



El pasado 23 de enero se celebró en el Centro Ciudadano de Valle Inclán la Comisión Local de Impulso Comunitario (CLIC) de la Zona Desfavorecida de Palma-Palmilla.

Dentro del desarrollo de la Estrategia Regional Andaluza para la Cohesión e Inclusión Social (ERACIS+) de la que dicho Distrito forma parte, se acentúa la importancia de establecer y afianzar espacios de participación en la que todos los agentes de la zona estén presentes. En este sentido, el barrio cuenta con gran experiencia gracias a la existencia de su Plan Comunitario. En este encuentro, las 14 Entidades Sociales, que se han presentado en la convocatoria de la línea de subvenciones ERACIS+ destinada al Tercer Sector para poder estar presentes en este territorio, pudieron exponer los proyectos que han elaborado para trabajar en la zona, explicando su ámbito de actuación y el posible número de participantes directos a los que podrán atender.



De esta manera, el resto de entidades asistentes, así como vecinos/as y profesionales de diferentes administraciones (Junta de Andalucía, Ayuntamiento de Málaga, etc.) pudieron ser conocedores de las intenciones planteadas, exponer sus dudas e incluso reflexionar sobre las necesidades futuras.

Mostrar ese poder de convocatoria, así como el compromiso existente en todos los participantes del Plan Comunitario, refleja el importante trabajo en red que se realiza desde el año 2006 y que sienta las bases del cometido a desarrollar durante estos años.

Foto: Eracis1 /Eracis2 (Pie de fotos) Participantes CLIC Zona Desfavorecida de Palma-Palmilla

Fuente: Equipo ERACIS + Palma-Palmilla

Jornada formativa de vivienda



El pasado 24 de enero de 2025, se desarrollaba una Jornada formativa sobre vivienda dirigida a las personas profesionales de los centros de servicios sociales de Puerto de la Torre y Campanillas, así como a los equipos de intervención en la Zona Desfavorecida CAMPANILLAS-LOS ASPERONES -CASTAÑETAS del programa (ERACIS +), Estrategia Regional Andaluza para la Cohesión e Inclusión Social, que se viene desarrollando desde el pasado 2 de mayo de 2024.

El objetivo de esta jornada ha sido actualizar conocimientos sobre normativa y recursos de vivienda en el ámbito municipal. Esta es una demanda a la que se enfrentan en el día a día los profesionales en su atención con las familias, en un contexto donde el mercado de vivienda está muy tensionado, provocando que las familias malagueñas no puedan pagar los altos precios del alquiler de vivienda, y en muchas ocasiones, se ven inmersos en procesos de desahucio.

La primera de las ponencias sobre las competencias del Ayuntamiento de Málaga en materia de vivienda y funcionamiento del comité FRES, estuvo a cargo de Isabel María González Ledesma, trabajadora social de la sección coordinación de comunitarios del Área de Derechos Sociales. Comenzaba su exposición recordando que el derecho a la vivienda está recogido en el artículo 47 de nuestra constitución, como necesidad social cuya satisfacción debe garantizarse, ya que constituye un aspecto esencial en la vida de las personas e indispensable para su integración social, constituyendo un grave problema no tener un techo digno. Situación que se agrava en zonas como Asperones y Castañetas, barriadas que son atendidas por los servicios sociales de estos dos distritos. Explicó con detalle el funcionamiento del comité de familias en riesgo de exclusión social, así como los requisitos y cupos que lo conforman. Y el procedimiento a seguir tras el diagnóstico de la situación, para la incorporación de una unidad familiar o de convivencia que presenta una situación de riesgo o exclusión social, y además tiene una urgencia de vivienda, detallando que, en la actualidad, se encuentran a la espera de adjudicación por el Comité FRES, 1.649 familias.



Seguidamente, intervino Lucía García Camacho, técnica del Instituto Municipal de la Vivienda y responsable del registro de demandantes de vivienda. Dicho registro fue creado en el año 2009 y es obligatoria su inscripción para aquellas personas que quieran optar a una vivienda protegida en venta, alquiler con opción a compra o alquiler en el municipio de Málaga. Esta inscripción debe ser renovada por los interesados cada tres años, para así poder participar en los distintos sorteos de promociones de vivienda protegida. La selección de los adjudicatarios de viviendas protegidas se realiza respetando los principios de igualdad, publicidad y concurrencia. Concluyó su exposición informando de manera detallada de las próximas promociones, y destacó las 476 viviendas entregadas en el sector de universidad destinadas al alquiler asequible.

Por último, cerró las exposiciones, Paqui García Jiménez, coordinadora de la oficina del derecho a la vivienda (ODS). Creada en el 2015, es una herramienta de ayuda a las familias que se enfrentan a impagos y desahucios de su vivienda habitual, y abarca la intermediación y el asesoramiento jurídico para frenar los desalojos. Cuenta con un equipo de trabajo con 4 trabajadoras sociales. Realizan atención telefónica y presencial y de emergencia social. También llevan a cabo la valoración de las solicitudes del plan de ayuda al alquiler, estando en vigor el 5º plan.

Se aclararon dudas sobre los distintos procedimientos, poniendo en el centro del debate la importancia de dar respuesta digna a la necesidad de vivienda de muchas familias malagueñas que están en exclusión social. En esta importante tarea, la coordinación del IMV con los servicios sociales comunitarios es muy necesaria, así como la formación permanente de los profesionales. Es por ello, que esta jornada formativa, se va a extender al resto de los centros de servicios sociales comunitarios próximamente.

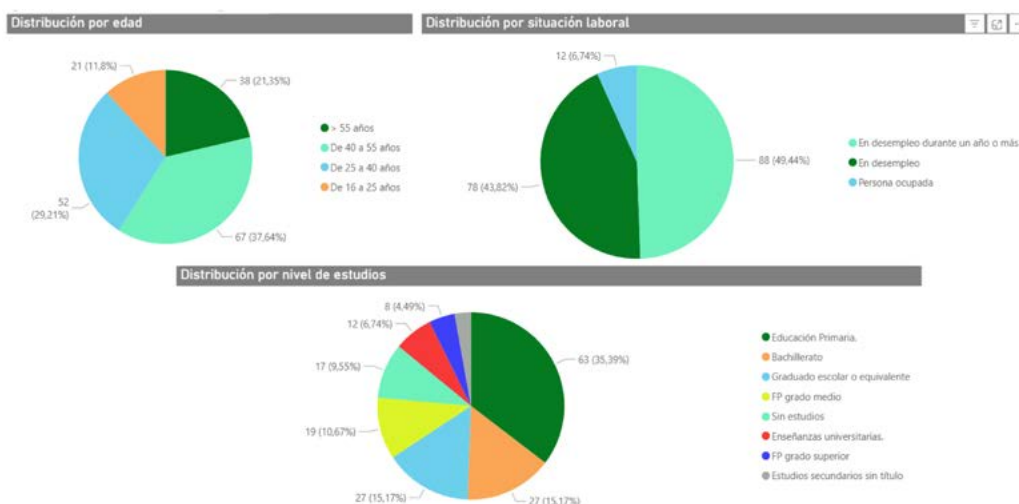
Fuente: Sección Coordinación CSSC. Coordinación ERACIS +

Balance del programa PREPARADAS en ERACIS + durante el año 2024

Se cierra la implantación del programa PREPARADAS 2024, dirigido a la capacitación digital de mujeres que habitan en zonas desfavorecidas ERACIS +, con buena aceptación. Así, se han desarrollado un total de 8 convocatorias en Málaga Capital, con la participación de 90 mujeres, y sólo 4,44 % de abandonos.

ZONA ERACIS MÁLAGA	Convocatorias	Certificadas	Abandonos
CENTRO-TRINIDAD-PERCHEL	0		
CENTRO CRUZ VERDE LAGUNILLAS	1	12	1
DOS HERMANAS-NUEVO SAN ANDRES-EL TORCAL	1	9	0
CAMPANILLAS-LOS ASPERONES-CASTAÑETAS	1	11	0
LA CORTA	2	19	3
PALMA-PALMILLA	3	39	0

Desarrollado en la práctica totalidad de las zonas desfavorecidas en el marco de la estrategia Eracis+. Ha demostrado ser una acción positiva para la capacitación de las mujeres, ya que no podemos obviar que la población objeto de las ZD está mayormente compuesta por mujeres con necesidad de empleabilidad, siendo estas el 55%. En cuanto al perfil de las alumnas, además de ser paradas de larga duración, se mueven mayoritariamente entre una horquilla de 40 a 55 años.



En la planificación de 2025, de la Consejería de Empleo, Empresa y Trabajo Autónomo, que lo desarrolla en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, financiado por la Unión Europea a través de los fondos Next

Generation EU, tendrán prioridad zonas desfavorecidas como Trinidad Perchel, y se prevé fecha de arranque el 5 de marzo en Palma-Palmilla, y el resto de localizaciones a partir 11 de marzo de 2025.

Fuente: SECCIÓN COORDINACIÓN CSSC. COORDINACIÓN ERACIS +

CSSC Bailén-Miraflores

Alfabetización digital para mayores

El Centro de Servicios Sociales de Bailén-Miraflores en coordinación con la Asociación DYAR han desarrollado con los mayores un proyecto de Alfabetización Digital con el objetivo de formar al colectivo en el manejo del móvil. El proyecto se va a desarrollar en 3 sesiones: 5 de febrero, 26 de febrero y 19 de marzo en el aula de talleres de nuestro Centro para un grupo de 15 personas.



Visita a la radio color comunitaria de palma-palmilla

Los menores del Centro de Servicios Sociales de Bailén-Miraflores visitaron el pasado 13 de febrero, coincidiendo con el día internacional de la radio, y dentro del proyecto de Educación en el tiempo libre, la radio Color Comunitaria del Distrito Palma-Palmilla. Así unos 15 niños y niñas han conocido el funcionamiento de una emisora, permitiéndonos, al mismo tiempo, grabar nuestro podcast que trataba sobre los problemas de los barrios del Distrito de Bailén-Miraflores.

Fuente: Centro de Servicios Sociales Comunitarios Bailén-Miraflores



Taller sobre hábitos saludables “Cómo me quiero”

Durante el mes de febrero, en el Colegio San José de Málaga, se celebra la tradicional Semana de Concienciación Social en la que diversas entidades y administraciones participan con talleres enfocados a los diferentes cursos y niveles educativos. El Departamento de Prevención, llevó a cabo un taller el pasado jueves 13 de febrero, sobre salud física y mental y hábitos saludables titulado “Cómo me quiero” y dirigido a estudiantes de quinto de primaria. Esta actividad se enmarca dentro del Plan Municipal Málaga Ciudad Saludable como una de las actuaciones orientadas a la prevención de enfermedades y promoción del ejercicio físico y hábitos saludables.

En el taller se fomentó el aprendizaje de forma lúdica y divertida sobre alimentación, gestión emocional y hábitos saludables a través de dinámicas participativas y espacios de reflexión conjunta para finalizar con la entrega de una bolsa para todos los participantes con gorras, pegatinas y una guía de hábitos saludables.



Con la celebración de este taller, se pretende promover una vida sana a través del ocio saludable, apoyar la salud mental y una alimentación equilibrada para la prevención de enfermedades en niños, niñas y jóvenes.

Fuente: Departamento de Políticas Inclusivas

“Carnaval de las personas mayores 2025”

El Área de Derechos Sociales, un año más, en colaboración con el colectivo de Personas Mayores de la ciudad, ha llevado a cabo una programación que ha contemplado la celebración de 11 Fiestas de Carnaval, realizadas en cada uno de los distritos municipales y una Gala Final, en el Teatro Cervantes.

El proyecto ha ofrecido a las personas mayores de la ciudad una actividad lúdica, en respuesta a sus necesidades de ocio y tiempo libre, y con el objetivo de prevenir situaciones de soledad no deseada y de aislamiento social.

En cada fiesta de distrito se celebró el tradicional concurso de disfraces, en el que el jurado entregó un primer, segundo y tercer premio a los mejores disfraces individuales y un premio al mejor grupo o pareja. Las personas ganadoras de las fiestas de cada distrito quedaron emplazadas a la Gala de las Personas Mayores, que tuvo lugar en el Teatro Cervantes, el sábado 22 de febrero a las 17:30h, donde se eligieron los mejores disfraces del Carnaval de las Personas Mayores de 2025 y se entregaron los trofeos a los ganadores. La Gala contó, además, con las actuaciones de los grupos ganadores en la modalidad de murgas y comparsas del Concurso Oficial del Carnaval de Málaga 2025.



El cartel anunciador del "Carnaval de las Personas Mayores 2025" fue realizado por D. José López Jaime de la "Asociación Mayores Málaga Este". Su propuesta resultó elegida entre las obras presentadas por las personas participantes de los distintos en los Talleres de Pintura, del Área de Derechos Sociales.

Fuente: Sección de Personas Mayores



Las Fuentes de la Sabiduría Perenne

El pasado mes de enero y febrero se ha estado realizando en el distrito Centro y organizado por la Agente de Igualdad, el taller con título Las Fuentes de La Sabiduría Perenne.

Se trata de un taller autoconocimiento en el que los objetivos principales han sido:

- Descubrir las distintas fuentes de sabiduría
- Comprender que todas las fuentes de sabiduría son una distinta versión de la única SABIDURÍA.
- Acercarse al autoconocimiento que plantea el árbol de la vida en la Cábala Judía.
- Profundizar en el proceso de autorrealización personal.
- Sentir y conocer la sabiduría ancestral...

La programación ha sido los viernes 17, 24 y 31 de enero y los viernes 7 y 14 de febrero en horario de 10,30 a 12,30, en la Sala Igualdad de la Junta de Distrito Centro, en C/ Merced nº1.

Teléfono de contacto: 619029850 Agente Igualdad

Málaga eres tú – Pompidou



El pasado mes de febrero se ha estado realizando en el distrito Carretera de Cádiz y organizado por la Agente de Igualdad, el taller con título Málaga eres Tú - Pompidou.

Actividad recogida en el eje transversal de Género/cultura y empoderamiento/participación.

Aprovechando la oferta cultura que ofrece la ciudad, se gestiona la visita guiada a la exposición llamada PLACE-NESS Habitar un lugar.

Se ha podido reflexionar sobre los procesos socio-culturales y cambios que estamos viviendo las generaciones actuales con respecto al hábitat. Relacionadas con estas obras se han conocido a las mujeres artistas de esta exposición que mostraron su visión progresista de la sociedad.

La programación ha sido el miércoles día 5 de febrero, en horario de 12,30 horas, en Centro Pompidou.

Agente de Igualdad del Distrito de Carretera de Cádiz
yortega@malaga.eu / 951927093

VII Torneo municipal de debate escolar: "Igualdad a debate" y discursos



Proyecto impulsado por la Asociación ADA LOVELACE en colaboración con la Cánovas Fundación y financiado en la Convocatoria de Subvenciones de 2024 del área de Igualdad del Ayuntamiento de Málaga.

El pasado miércoles 18 de diciembre ha tenido lugar la realización del "VII Torneo Municipal de Debate Escolar Igualdad a Debate y discursos", que comenzó a las 15:30 en los Maristas y posteriormente la final se realizará en el Salón de Plenos del Ayuntamiento de Málaga a las 19:15h en el que ha estado el Alcalde de Málaga, Francisco de la Torre y el concejal de Igualdad Francisco Canto.



La pregunta entorno a la que se ha debatido ha sido:

¿Es una solución efectiva la discriminación positiva para combatir las desigualdades de Género?

En el Torneo han participado un centenar de alumnos y alumnas de Secundaria de Centros Educativos de la capital:

Los equipos de este año han sido:

1. IES Fernando de los Ríos
2. La Asunción
3. Esclavas
4. Cerrado Calderón
5. Madre Asunción
6. Maristas
7. Santa María de los Ángeles
8. SEK SAN ESTANISLAO

El alumnado participante ha recibido una formación específica en materia de igualdad de género para fundamentar el contenido del debate.

Cada equipo está conformado por 4-5 componentes y dos monitores/as, han tenido que debatir la defensa de ambas posturas: a favor y en contra y un grupo de jueces especializado en debates y en igualdad han sido los valoran el trabajo de cada uno de los equipos.

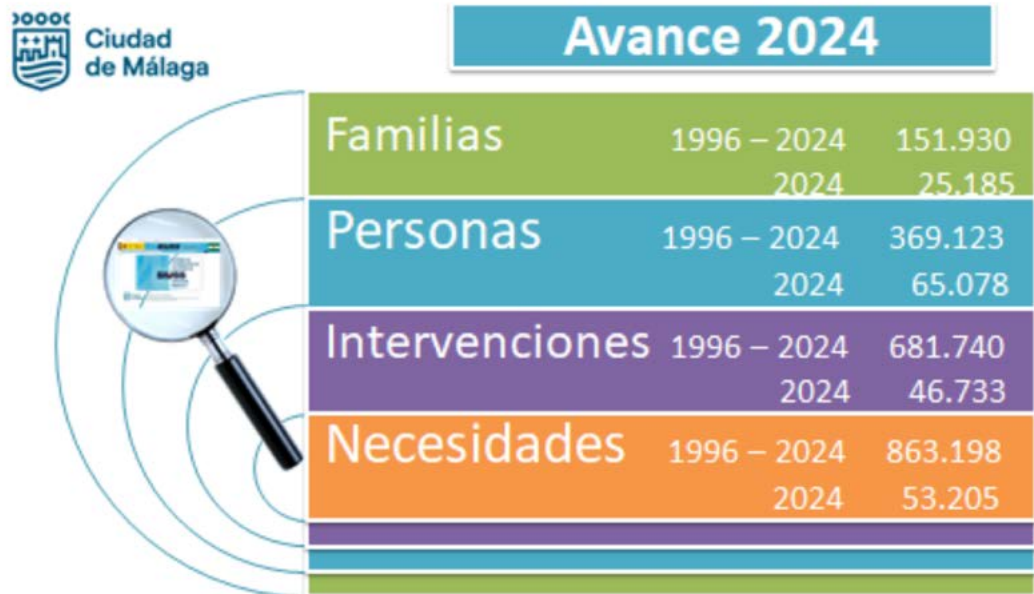
A la vez, se llevará a cabo un torneo de discursos individuales con alumnado de primaria y secundaria. Con un premio para los dos finalistas.

A la finalización del Torneo, se entregaron los diplomas al equipo campeón, equipo subcampeón y el/la mejor orador/a y uno a cada participante

Fuente: Sección de Igualdad de Oportunidades

Avance datos 2024 de las personas usuarias de los Servicios Sociales.

Desde el Observatorio Municipal para la Inclusión Social hemos realizado la descarga de datos en el Sistema de Información de personas usuarias de Servicios Sociales (SIUSS) de 2024. Os mostramos un avance de datos globales.



Los perfiles de las personas usuarias de los Servicios sociales de atención primaria (SSAP) en la ciudad de Málaga, Lo podéis encontrar publicados en la Página Web: <https://observatoriosocial.malaga.eu/publicaciones/perfil-de-las-personas-usuarias-del-saap/>

Queremos reiterar una vez más nuestro agradecimiento y reconocimiento a las y los profesionales de los Servicios Sociales, que con su trabajo sistemático, riguroso y su colaboración, hacen posible que se elaboren todas las tablas de datos que conforman nuestros estudios e investigaciones.

Estudio sobre la vulnerabilidad en los barrios de Málaga 2024



Se trata de una investigación sobre la vulnerabilidad territorial en Málaga que actualiza y amplía el realizado en 2020, fruto de la colaboración y transferencia entre la Universidad de Málaga, el Ayuntamiento de Málaga y la fundación CIEDES. El estudio permite conocer mejor nuestra realidad, aterrizando al detalle en los más de 300 barrios que componen la Ciudad de Málaga, analizando variables vinculadas con aspectos demográficos, socio económico, asistencial, ambiental y territorial, para determinar las componentes que pueden hacer más vulnerables unos espacios que otros y, sobre todo, a la población que los habita.

En la investigación se pone el acento en la necesidad de evitar “dejar atrás” a determinados barrios y colectivos que siguen siendo más vulnerables que el resto, y que requieren de un estudio cada vez más exhaustivo e interdisciplinar para poder entender las causas y las consecuencias de estas situaciones. Con el objeto de mejorar el diagnóstico, el estudio modifica la dimensión territorial, al pasar parte de su contenido a la nueva dimensión ambiental, reducen variables e introduce otras nuevas como la antigüedad y precio medio de la vivienda y grado de satisfacción de vivir en un determinado barrio. [Enlace](#)

Actividades conjuntas entre el Observatorio Municipal para la Inclusión Social y Cátedra de Inclusión Social

En la dimensión de Difusión y Transferencia del Conocimiento, se viene desarrollando conjuntamente todos los meses desde marzo de 2023, la actividad de Cinefórum "La justicia social está de cine" con la proyección de películas de temática social y Foro de debate con la participación de profesionales de los servicios sociales, profesorado de la Cátedra de Inclusión Social de la Universidad de Málaga y ciudadanía en general.

Película proyectada el martes 21 de enero:

- Campeones. Temática: Transformando vidas: la inclusión social a través del deporte. Martes 21 enero.



Los coloquios pueden verse en el siguiente enlace:
<https://www.youtube.com/@CatedraInclusionSocial/streams>

Podéis ampliar información en página web de la Cátedra de Inclusión Social <https://www.uma.es/catedra-de-inclusion-social/>

Desde el mes de febrero se publicita también a través de la página web UMA Divulga <https://www.umadivulga.uma.es/agenda/otros/cineforum-la-justicia-social-esta-de-cine/>

En la página web del Área de Derechos Sociales <https://derechossociales.malaga.eu/>

En la página web del Observatorio podéis encontrar todas publicaciones que se realizan en <http://observatoriosocial.malaga.eu>

Fuente: Equipo Técnico del Observatorio Municipal para la Inclusión Social



Tecnología, innovación y servicios sociales

El pasado 4 de febrero se desarrolló en el Rectorado de la Universidad de Málaga el acto de presentación del libro "Tecnología, Innovación y Servicios Sociales 2024" y la presentación del Congreso Internacional sobre Innovación tecnológica y social de atención domiciliaria. Evaluación del proyecto "Vivir en Casa".

El Libro "TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y SERVICIOS SOCIALES 2024" (editorial Aranzadi) reúne las principales ideas, experiencias y propuestas presentadas en el foro TecnoSocial 2024. Y recoge así mismo, una selección de las ponencias, comunicaciones y buenas prácticas presentadas durante el evento, ofreciendo una visión actualizada y multidisciplinar de la investigación e innovación en el ámbito de los servicios sociales. Pasando a ser un recurso para profesionales, investigadores, estudiantes y ciudadanía interesada en los Servicios Sociales.

La presentación de Congreso Internacional sobre Innovación Tecnológica y Social de Atención Domiciliaria// Evaluación del Proyecto Vivir en Casa, estuvo a cargo de Dña. Ana Rosa del Águila Obra y D. José Manuel Ramírez Navarro. Se llevará a cabo en la Facultad de estudios Sociales y del Trabajo de la Universidad de Málaga el próximo 7 Y 8 de abril, y marcará un hito significativo en el desarrollo del proyecto "Vivir en Casa", donde se realizará la evaluación del mismo y el diseño de la IV Feria TecnoSocial en 2026.

Fuente: Administraciones organizadoras TECNOSOCIAL



Celebrando la innovación y la excelencia en los servicios sociales

Los Premios anuales de Servicios Sociales Europeos (ESSA, por sus siglas en inglés) reconocen los logros más destacados en materia de servicios sociales. Organizados por la Red Social Europea (ESN, por sus siglas en inglés), los Premios destacan los nuevos enfoques exitosos y el extraordinario trabajo continuo de los gerentes, financiadores, planificadores, proveedores y prestadores de servicios sociales públicos, además de brindar oportunidades de intercambio y aprendizaje mutuo para mejorar las políticas y prácticas del trabajo social.

La ciudad de Madrid acogerá los Premios Europeos de Servicios Sociales (ESSA) 2025 en noviembre. Este evento reunirá las iniciativas más impactantes en el sector de los servicios sociales y celebrará la innovación y la excelencia que impulsan cambios positivos en toda Europa.

Los proyectos ganadores y preseleccionados de 2024 para cada categoría se pueden ver en este enlace: <https://essa-eu.org/awards-categories/>

Fuente: Extracto de <https://essa-eu.org/>

Análisis de Quejas y Sugerencias 2024

Evolución y comparativa interanual

En la anualidad 2024 se han tramitado un total de 162 QyS, lo que supone un porcentaje negativo de variación del 25,69% respecto a la anualidad anterior.

Año	2011	2022	2023	2024	Var% 23-24
Nº quejas	289	162	218	162	25.69

De la totalidad recibidas y con relación a su tipología (quejas, sugerencias, felicitaciones y petición de información), el 90% son quejas, el 4% sugerencias, 2% felicitaciones y 4% petición de información.



Gráfico 1º

Distribución de las Quejas por Modalidades

Las quejas recibidas se categorizan en notificación de demanda, sugerencia, instalaciones, agradecimiento, denuncia de una problemática, procedimiento establecido, servicio recibido, dificultad de acceso al servicio, información, cambio profesional, trato incorrecto, prestación recibida y solicitud de prestación. Las 162 quejas recibidas indican que la mayoría se refieren a denuncia de una problemática (90), servicio recibido (22) y solicitud de prestación (13). No se han recibido sobre instalaciones y cambio de profesional.

Distribución por Modalidades

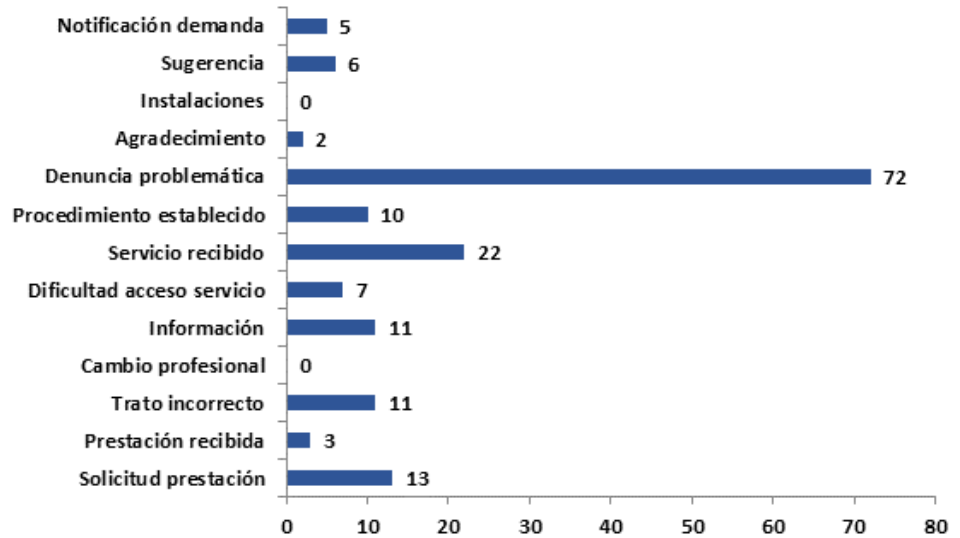


Gráfico 2º

El siguiente gráfico se muestra la distribución de los datos expuestos en porcentajes:

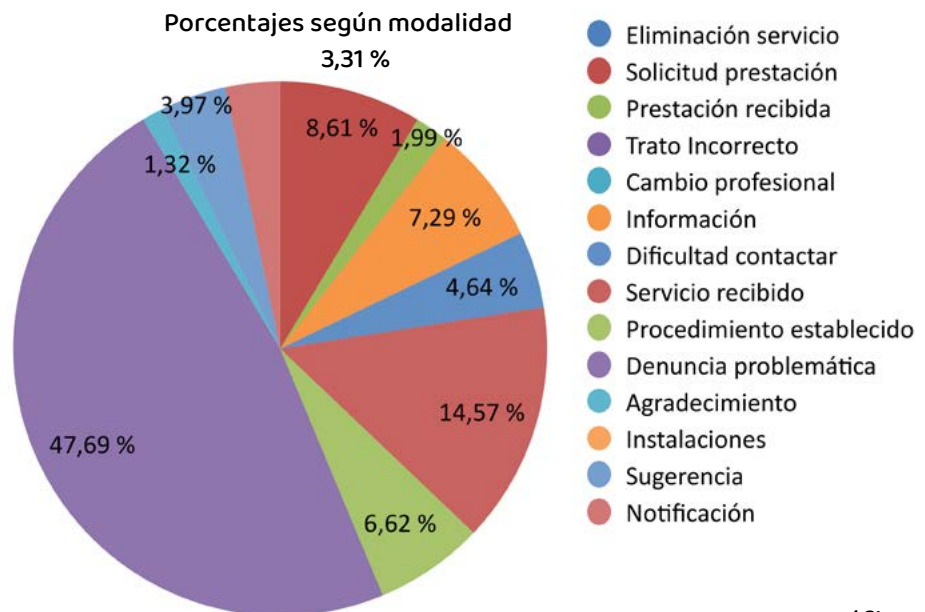


Gráfico 3º

Quejas y Sugerencias por Secciones y Departamentos

Con relación a la gestión de las Quejas y Sugerencias, el 35,32% se ha remitido a comunitarios, el 28,90% a personas sin hogar, y el 5,5% a coordinación SAD.

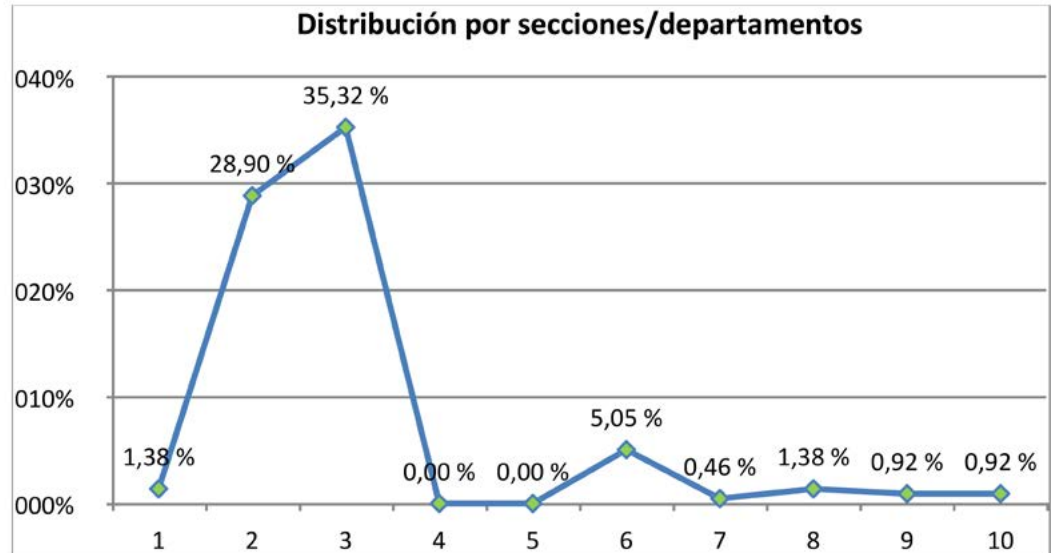


Gráfico 4º

Distribución Mensual de las Quejas y Sugerencias

En la distribución mensual de QyS tramitadas se observa que enero, abril y septiembre son los meses donde se han recibido más quejas.

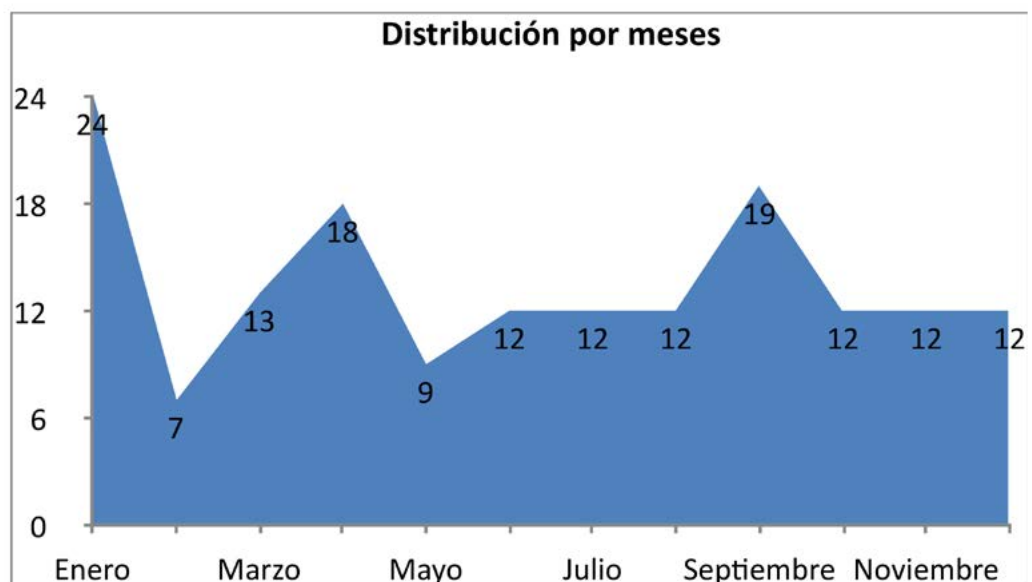


Gráfico 5º

Fuente: Equipo Planificación y Sistemas de Gestión

Reconocimiento "MÁLAGA, CIUDAD MEDIADORA"

El pasado día 21 de enero de 2025 nuestro Ayuntamiento obtuvo el reconocimiento como **CIUDAD MEDIADORA** por parte de la FIMEP (Foro Internacional de Mediadores Profesionales).

La Mediación en el Ayuntamiento de Málaga

La mediación, entendida en su sentido extenso ha estado arraigada desde tiempo atrás en la intervención familiar, social y comunitaria en el Ayuntamiento de Málaga. Basta recordar la figura de los mediadores culturales en los procesos de integración comunitaria de las familias gitanas en los años 90, o la puesta en marcha del primer Centro Municipal de Atención a Infancia y Familia (donde se trabajaban los conflictos familiares desde la orientación y la mediación) en 2002.

Desde entonces el Ayuntamiento de Málaga está comprometido con las modalidades alternativas de solución de conflictos (ADR) y especialmente con la mediación, que aporta a nuestra sociedad diálogo, respeto, confianza y responsabilidad, incrementa el capital social y nos permite progresar hacia una sociedad más madura y cohesionada, con el servicio de Mediación Policial que ofrece la policía local, el Servicio de Intervención y Mediación Comunitaria del Área de Participación, los servicios de intermediación en materia de vivienda y apoyo a las familias del Instituto Municipal de la vivienda, los programas para formar a mediadores escolares del Área de Educación promoviendo la cultura del acuerdo, o los servicios de mediación de la oficina Municipal de Atención al Consumidor.

La Mesa de Mediación Municipal

En junio de 2021, ante la necesidad de coordinarse y aunar esfuerzos ofreciendo una imagen unificada y coordinada de los diversos servicios de mediación municipal, se creó la Mesa Técnica de mediación municipal, formada por profesionales de las diversas Áreas del Ayuntamiento que trabajan la mediación y la gestión de conflictos, con el fin de impulsar la cultura del acuerdo y la práctica del inapreciable recurso que es la Mediación difundiendo su conocimiento y ventajas tanto dentro de la organización municipal como a la ciudadanía en general.

Tras presentar un informe al respecto en la última convocatoria de la Mesa Técnica de Mediación Municipal celebrada el 31 de mayo del 2024, a la que asistieron los Directores Generales, jefaturas y técnicos de las Áreas implicadas, se acordó promover el inicio del procedimiento para conseguir la

distinción de CIUDAD MEDIADORA que otorga la FIMEP (Foro Internacional de Mediadores Profesionales) en reconocimiento a las ciudades que apuestan por favorecer la participación real y la interacción social y que fomentan entre sus servicios y programas la prevención y gestión de conflictos con el fin de pasar de situaciones de hostilidad o coexistencia a convivencia, promoviendo relaciones en planos de equidad, cohesión y respeto.

El Foro Internacional de Mediadores Profesionales (FIMEP)

El Foro Internacional de Mediadores Profesionales ha sido reconocido en Naciones Unidas como entidad de Impacto Académico.

Tiene representantes y embajadores de Paz en 26 países del mundo y son más de 6.500 los mediadores y mediadoras miembros de la entidad.

De entre los proyectos más importantes que posee por su dimensión y calidad en investigación se encuentra el denominado "sello de acreditación de Ciudades e Instituciones Mediadoras", el cual se creó en la Dirección de FIMEP, para establecer de manera científica y de manera práctica la excelencia de servicios, formación y apoyo a la "cultura del acuerdo" y desarrollo institucional de la mediación.

Reconocimiento MÁLAGA, CIUDAD MEDIADORA

El recorrido hasta llegar a este reconocimiento se inicia el 24 de noviembre de 2016, fecha en la que se aprobó por unanimidad del Pleno Municipal una moción presentada por el entonces Concejal de Participación Ciudadana, relativa a la promoción de la declaración de Málaga como Ciudad Mediadora, así como "promover e impulsar la mediación en el ámbito municipal, realizar una campaña de información y sensibilización, celebrar el Día Europeo de la Mediación, y seguir apostando de una forma clara por los Servicios de mediación y/o gestión alternativas de conflictos en los diferentes ámbitos de competencia".

Este reconocimiento llega desde entonces tras un trabajo de coordinación y esfuerzo por parte de todas y todos los profesionales que creen en la cultura de la paz e incorporan en su trabajo diferentes herramientas de mediación y gestión alternativa de conflictos.

Tras todo este proceso el pasado 21 de enero se comunicó a la Mesa de Mediación Municipal desde la FIMEP que, en sesión extraordinaria, habían decidido por unanimidad otorgar el **sello de "Ciudad Mediadora"** a nuestro Ayuntamiento debido al esfuerzo y dedicación durante muchos años, a establecer "la cultura del acuerdo" entre la ciudadanía.

Por todo ello, debemos congratularnos todos/ todas por este reconocimiento, y seguir trabajando para que nuestra ciudad siga siendo una comunidad que apuesta por la paz y el entendimiento.



Fuente: José Antonio Torres Fernández
 Coordinador del Servicio Municipal de Orientación y Mediación en Conflictos Familiares

Acto de entrega. Distintivos de igualdad género en empresas malagueñas. IV Edición



El Ayuntamiento reconoce a cinco empresas de la ciudad por la implantación de medidas para promover la igualdad de género en el ámbito laboral. El distintivo 'Empresa Malagueña Igualitaria y Conciliadora' ha sido concedido en esta cuarta edición a Coaching Airlines, Fransan Servicios Medioambientales, Sando Servicios Corporativos, Talento y Empleo, y Q-Fenix 25.



El Ayuntamiento de Málaga hace entrega de estos Distintivos destinados a reconocer el buen trabajo que el sector empresarial malagueño viene realizando, con el objetivo de seguir avanzando en la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en el mundo laboral. Esfera laboral donde el papel de la mujer ha estado relegado históricamente a un segundo plano y que de un tiempo a esta parte va cambiando y ahora se reconoce la importancia y la necesidad de aplicar la perspectiva de género en el ámbito laboral.

Distintivo Empresa Malagueña Igualitaria y Conciliadora

Este distintivo se creó en el año 2019, a raíz del acuerdo de Pleno del Ayuntamiento, de 5 de junio de 2018. Desde entonces quedó incorporado al Plan Transversal de Género del Ayuntamiento de Málaga y posteriormente a la III Estrategia Transversal de Género del Ayuntamiento de Málaga, vigente desde 2021, que establece en el Eje III de Formación y Empleo que:

“es importante tener en cuenta que las políticas centradas en la igualdad de oportunidades deben enfatizar medidas que hagan posible que mujeres y hombres se desarrollen por igual en el mercado de trabajo”

Para dar respuesta a esta acción, El Ayuntamiento de Málaga aprueba una convocatoria anual dirigida a empresas malagueñas, con el fin de visibilizar especialmente a aquellas que desarrollen políticas de Igualdad de Género, que nos permitan seguir avanzando en la integración socio-profesional de las mujeres y fomentar la conciliación de la vida familiar y profesional de la población.

Este Distintivo denominado “Empresa Malagueña Igualitaria y Conciliadora”, es de ámbito local y destinado a empresas de carácter privado con una plantilla no superior a 10 (microempresa) ó 50 personas (pequeña empresa), con domicilio social y algún centro de trabajo en el municipio de Málaga y que, por su tamaño, no están obligadas a tener y aplicar un Plan de Igualdad. Tiene la finalidad de reconocer y estimular a aquellas que se esfuerzan por promover la igualdad de género con medidas que faciliten la incorporación de trabajadoras en plano de igualdad, respecto al de los trabajadores y que adopten medidas de conciliación para facilitar el poder compatibilizar la vida laboral y familiar a toda la plantilla empresarial.

El reconocimiento, consiste en el otorgamiento del distintivo ‘Empresa Malagueña Igualitaria y Conciliadora’ mediante la entrega de una placa, un sello y un diploma que identifica a la empresa con su compromiso de la igualdad.

En esta IV edición, las empresas distinguidas han sido:

1. COACHING AIRLINES SL
2. FRANSAN SERVICIOS MEDIOAMBIENTALES SL
3. SANDO SERVICIOS CORPORATIVOS SL.
4. TALENTO Y EMPLEO SL.
5. Q – FENIX 25 SL

Para conceder los Distintivos, se han tenido en cuenta los siguientes criterios:

- 1) Medidas implantadas en el marco de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, tanto en el ámbito laboral como en la organización y funcionamiento interno de la empresa.
- 2) Medidas implantadas que faciliten el ejercicio de la conciliación familiar, laboral y personal.
- 3) Tener vigente o haber iniciado la implantación de un Plan de Igualdad de Género.

Con el desarrollo de esta actuación y en el contacto establecido con las empresas interesadas, se ha podido apreciar:

- La sensibilidad y el interés mostrado por las candidaturas presentadas.
- El esfuerzo de las pequeñas empresas que, aun sin tener obligatoriedad legal de presentación de Planes de Igualdad, contemplan en su actuación empresarial este tipo de documentos, que son complejos y laboriosos, dando muestras de la buena calidad de su gestión.

Estas 5 empresas se unen a las que consiguieron su distintivo en las 3 ediciones anteriores: Fundación Juan Cruzado-Vértice Salud, Ikea Ibérica, Actividades y Aprendizaje Paneque-Catalán y Magtel Operaciones, ANP Servicio de Prevención Ajeno, López Cano Restauración, Sipadan Servicios Formativos, Fundación Maude y Norma Básica, con lo que ya se está configurando una red empresarial que pueden servir de modelo y motivación para otras organizaciones que deseen seguir construyendo desde la igualdad de género para toda su plantilla.

El Acto, que ha tenido lugar en el Salón de los Espejos de nuestro Ilustre Ayuntamiento, ha estado presidido por el Alcalde de la Ciudad D. Francisco de la Torre Prados y el Concejal Delegado del Área de Derechos Sociales, Diversidad, Igualdad y Accesibilidad D. Francisco M. Cantos Recalde. Han asistido responsables de varias concejalías de la actual corporación municipal. También han estado presentes personalidades de organismos y entidades locales Diputación de Málaga, UMA, CEM, PROMÁLADA y conducido por D^a Rocío García, presidenta de AMUPEMA.

Las empresas distinguidas en esta IV edición, han agradecido la labor y el interés del Ayuntamiento de Málaga por promover estas iniciativas y por dar visibilidad a las organizaciones empresariales que conciben la estructura empresarial como un espacio donde mujeres y hombres puedan desarrollarse plenamente, donde responsabilidades y talentos sean tenidos en cuenta sin ningún sesgo de género.

Fuente: Sección Igualdad de Oportunidades

Transformación digital para unos servicios sociales resilientes.

RESUMEN EJECUTIVO

Contexto y finalidad

Este documento constituye el Resumen ejecutivo del Informe de 2024 del Grupo de trabajo sobre la transformación y la resiliencia, realizado por European Social Network (ESN).

La publicación completa proporciona un análisis detallado de cómo los servicios sociales están adaptándose a las crisis mediante la transformación digital, con especial enfoque en la función de la inteligencia artificial (IA) y la gestión de casos basada en datos.

European Social Network (ESN) creó el Grupo de trabajo sobre la transformación y la resiliencia de los servicios sociales (2022-2025) para ayudar a los servicios sociales en su adaptación a las crisis, especialmente a través de la digitalización. La pandemia de COVID-19 puso de relieve la necesidad urgente de servicios resilientes que puedan mantener la continuidad durante las crisis. Esto subrayó la importancia de utilizar herramientas digitales para mejorar la eficiencia, la accesibilidad y la capacidad de respuesta. El objetivo es garantizar servicios sociales que no solo estén preparados para futuras crisis, sino que también estén equipados para mejorar la prestación de servicios en un mundo cada vez más digital.

La reunión de 2024 se centró en el uso de las herramientas digitales, la gestión de casos y la inteligencia artificial (IA) para fomentar servicios sociales basados en datos, lo que permitirá una toma de decisiones más fundada y estrategias de intervención proactivas.

Conclusiones principales

1. Digitalización de los servicios públicos en Europa

El Programa de Políticas de la Década Digital de la UE establece objetivos ambiciosos, como el acceso 100 % en línea a servicios sociales públicos fundamentales. Sigue siendo un desafío lograr estos objetivos, también transmitidos por la OCDE (2022, 20224), que destaca:

- La necesidad de formación y mejora de habilidades en las administraciones públicas
- Soluciones digitales interoperables para ofrecer servicios en línea fluidos a los ciudadanos
- La colaboración entre los niveles locales, nacionales y de la UE

2. Digitalización en los servicios sociales

A pesar de los esfuerzos, la digitalización de los servicios sociales queda rezagada frente a otros sectores. Solo el 25 % de los miembros de ESN afirman tener sistemas de TI totalmente operativos. Estos son los principales obstáculos:

- Falta de financiación, formación del personal e infraestructura.
- Inquietudes con respecto a la privacidad de datos y el uso ético de la IA.

No obstante, las herramientas digitales mejoran considerablemente:

- La gestión de casos y los planes de intervención personalizada.
- Los mecanismos para recabar opiniones y la interacción de los usuarios con los servicios de las autoridades públicas.
- La colaboración entre las autoridades públicas y el análisis predictivo para las tendencias sociales emergentes.

Los gobiernos nacionales desempeñan una función crítica, ya que proporcionan las infraestructuras, reducen las barreras burocráticas y promueven prácticas recomendadas.

3. Importancia de los datos en los servicios sociales

Los datos son fundamentales para que los servicios sociales sean efectivos. Los datos fiables impulsan:

- La gestión eficiente de casos y los cuidados personalizados
- La identificación de grupos desfavorecidos y las intervenciones focalizadas
- El seguimiento de los resultados y la mejora de los servicios

Entre las prácticas recomendadas se incluyen:

- El Registro Nacional de Datos sobre Discapacidad de Malta, que mejora la precisión de los datos y la asignación de recursos.
- La herramienta digital de evaluación del Ayuntamiento de Riga para jóvenes en transición hacia la vida fuera del sistema de acogida, que mejora la gestión de casos y la toma de decisiones.
- La plataforma SIISL de Italia para la integración de servicios sociales y de empleo, que reduce la fragmentación.

Principales desafíos:

- Garantizar la calidad y representación de los datos sin sesgos
- Cumplir con las normativas sobre privacidad, como el RGPD
- Facilitar la interoperabilidad de datos entre los servicios.

4. Uso de la IA en los servicios sociales

La IA está transformando los servicios sociales, ya que mejora:

- El análisis predictivo para identificar las necesidades y los riesgos.
- La asignación eficiente de recursos en programas de atención a largo plazo y prevención

Ejemplos de uso de IA:

- El Ayuntamiento de Helsingborg utiliza la IA para la atención preventiva, lo que reduce las necesidades de cuidados domiciliarios en un 30 %.
- El Ayuntamiento de Madrid emplea asistentes virtuales basados en IA para detectar la soledad entre las personas mayores y diseñar intervenciones focalizadas.

Conclusiones

Las herramientas digitales y la IA pueden transformar los servicios sociales, al permitir a los profesionales abordar los desafíos sociales de manera más efectiva. No obstante, la adopción es lenta debido a:

- La desconfianza y la falta de familiaridad con la tecnología
- Riesgos éticos, como sesgos en la IA e inquietudes sobre la privacidad de los datos Para impulsar la digitalización, la cooperación entre los servicios sociales, los gobiernos y los desarrolladores de tecnología resulta fundamental. Los gobiernos deberían:
 - Promover la digitalización inclusiva y mitigar los riesgos asociados
 - Proporcionar infraestructuras, financiamiento y directrices claras
 - Compartir prácticas recomendadas y garantizar estándares éticos en la implementación de IA

Las tecnologías emergentes pueden mejorar la prestación de servicios, promover intervenciones tempranas y mejorar la vida de las personas si se implementan de manera cuidadosa e inclusiva.

Fuente: Publicado por ESN. [ENLACE](#)

XI Carrera Mujeres Contra el Cáncer "Ciudad de Málaga"



Fecha/hora: 16 de marzo de 2025 a las 10.00 horas

Lugar: La prueba tendrá un recorrido de 4,3 kilómetros con salida y llegada en la terminal de cruceros del Puerto de Málaga

Descripción: organizada por el Excmo. Ayuntamiento de Málaga, a través de la Sección de Igualdad de Oportunidades y con la asistencia técnica del Área de Deporte y con la colaboración de Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Málaga, la Diputación de Málaga, a través del Área de Igualdad, Servicios Sociales y Familia, Puerto de Málaga y la Agrupación de Desarrollo "Unidos contra el Cáncer"

Todos los fondos que se consigan por la inscripción en la prueba serán destinados a las asociaciones que forman parte de la Agrupación de Desarrollo.

La cuota de inscripción es de diez euros y se podrá formalizar a través de la web www.unidoscontraelcancermlg.es o de la plataforma <https://dorsalchip.es>.

Con la inscripción se entregará a cada participante una camiseta conmemorativa y avituallamiento de agua, refrescos y fruta en la línea de meta. Además, aquellas personas que no participen activamente en la carrera y quieran apoyar pueden hacerlo a través del DORSAL 0, colaborando con un donativo.

En cuanto a la prueba, tendrá tres categorías (absoluta, diferentes capacidades y corredora de mayor edad que finalice la carrera) con el siguiente recorrido diseñado por el Área de Deportes: Salida en Terminal de Cruceros, Paseo de Levante (sentido norte), Glorieta Joaquín María Pery (La Farola), Paseo de la Farola (sentido noreste), Glorieta de Jorge Guillén, Calle Marchena, y toda la calle San Nicolás, Palmeral de las Sorpresas (sentido oeste), Muelle Uno (sentido sur), Glorieta Joaquín María Pery (La Farola), Paseo de Levante (sentido sur) y meta en Terminal de Cruceros.

Fecha y lugar de inscripción: Se podrá formalizar a través de la web www.unidoscontraelcancermlg.es o de la plataforma <https://dorsalchip.es>.

Recogida de Dorsales: Los dorsales podrán recogerse desde el viernes, 7 de marzo al jueves 13 de marzo, ambos inclusive, en las Tiendas Primor y Hard Rock Café Málaga-Muelle uno indicadas en la plataforma de compra de la inscripción.

Fuente: Sección de Igualdad de Oportunidades

AFIRMANDO LOS DERECHOS DE LAS MUJERES 2025

Fecha: Lunes 17 De Marzo.

Lugar: C/ Compañía, 40. Sección a concurso Afirmando los Derechos de las Mujeres

• **1ª SESIÓN 17.00H- 19.30H. Turismo Andaluz, Junta de Andalucía.**

AMINATA. 12'. Dirección: Marta López Plaza

METACÍCLICA. 18'. Dirección: Lydia Zimmermann

CASTING. 5'. Dirección: Víctor Devesa

VICTORIA PLANETARIA. 17'. Dirección: Mariola Olcina Alvarado

EL PESO DE LA AUSENCIA. 105'. Dirección: Alberto Gómez Uriol

• **2ª SESIÓN 20.00H- 22.30H. Turismo Andaluz, Junta de Andalucía.**

EMILIA. 20'. Dirección: Rafa Arroyo

A TAREA. 28'. Dirección: Alfonso O'Donnell

AZQUENA. 9'. Dirección: Ane Inés Landeta y Lorea Lyons

LA PELL MES SUAUA. 20'. Dirección: Maite Guilera

MUJER DE BARRO. 17'. Dirección: Concepción Vásquez

MUJER, PAPEL Y TIJERA. 60'. Dirección: Ana Gallego Cuiñas

Fuente: Sección de Igualdad de Oportunidades

MASTERCLASS: MUJERES Y ANIMACIÓN EN ESPAÑA: INTENTANDO ROZAR LA EQUIDAD. por Alicia Núñez Puerto

Fecha: MARTES 18 DE MARZO. 11:30 h. a 13:30h.

Lugar: Rectorado UMA Avda. de Cervantes, 2 (Paseo del parque)

Descripción: Productora y directora jerezana nominada a los Goya con 20 años de experiencia, miembro numerario de la Academia de Cine de España y Andalucía, Alicia ha trabajado en más de 30 largometrajes, 8 series de televisión, 6 cortometrajes y 1 concurso de TV, para compañías como Aardman Animations, BRB Internacional o Ánima.

Actualmente, Alicia dirige el Departamento de Desarrollo de Ánima Estudios, es co-productora ejecutiva de "AZTEC BATMAN", de WB y está a punto de estrenar su segundo cortometraje como directora "ONE-WAY CYCLE", una coproducción de Sardinha em Lata, **Abano Producciones y Puerto Nú que ganó el premio Movistar + en la última edición del Festival de Cine de Gijón.**

Fuente: Sección de Igualdad de Oportunidades

PREMIOS MUESTRA DE CINE MUJERES EN ESCENA:

Fecha: MARTES 18 DE MARZO. 16.30H- 19.30H.

Lugar: Salón de Actos de Turismo Andaluz. C/ Compañía, 40.

Descripción:

- MEJOR DOCUMENTAL MUJERES EN ESCENA
- MEJOR FICCIÓN MUJERES EN ESCENA
- PREMIO MÁLAGA MUJERES EN ESCENA
- PREMIO DEL PÚBLICO MUJERES EN ESCENA

Fuente: Sección de Igualdad de Oportunidades



Boletín Informativo

CARRERA DE MUJERES

CONTRA EL CÁNCER / MÁLAGA



16 de marzo 2025 · 10:00 · Muelle Uno

Terminal de cruceros

XI EDICIÓN



#unidas
4.300 metros

Organizan:



Ciudad de Málaga



Unidas contra el Cáncer

Colaboran:



Fundación "la Caixa"

PRIMOR



aqualy



Hard Rock

Café

metro

Málaga

puerto de Málaga

dorsal

deparintor



fmaec

Asociación Española contra el Cáncer

AVOi

cudefca

Inscripción, dorsal y camiseta 10€

• Recogida de camisetas y dorsales en tiendas PRIMOR y Hard Rock

C.C. Rincón de la Victoria
C.C. Plaza Mayor
Teatinos (C/ Teseo 5)
C.C. Vialia
C.C. Málaga Plaza

C.C. Larios Centro
C/ Larios 3
Echeverría de el Palo (J.S. Elcano 172)
...
Hard Rock Café MÁLAGA • Muelle Uno

Nº 138 ENERO-FEBRERO 2025
ISSN 2952-5241

Coordinación de la publicación:

- M^ª Dolores Alcarazo Sánchez
- José Delgado Cano



Ciudad de Málaga