



MEMORIA 2013

La adaptación a la nueva realidad
La apuesta por la mejora



El Instituto de Trabajo Social y de Servicios Sociales, Intress, es una asociación sin ánimo de lucro creada en 1984, declarada de utilidad pública en el año 2004 por el Ministerio del Interior.

Cuenta con 68 personas socias, de las cuales 8 integran la Junta de la entidad,

así como con un órgano ejecutivo formado por las personas que dirigen las áreas de actividad de la asociación.

Intress está especializado en la gestión, la formación y la consultoría en el ámbito de los servicios sociales, con un modelo de trabajo centrado en la persona y en la

promoción de su autonomía, con voluntad de contribuir a mantener y reinventar un sistema social justo y equitativo.

La entidad gestiona e impulsa servicios sociales en las áreas de Personas Mayores, Salud Mental, Infancia y Familia, Mujer y Respuestas a la Violencia.

Me complace presentaros la memoria de actividades del año 2013, mi primer año como Presidenta de la Junta Directiva de Intress.

2013 ha sido un año marcado por la persistencia de una fuerte crisis económica, que ha tenido un impacto directo en los colectivos más vulnerables de la sociedad. Intress ha vivido, por un lado, la reducción en los presupuestos para la gestión de los servicios por parte de las administraciones públicas y, por otro, el incremento de personas que requieren atención social.

No obstante, a pesar de este contexto tan desfavorable, Intress ha podido afrontar las adversidades a través de diferentes iniciativas y medidas de organización interna. Por un lado, la aprobación de un nuevo Plan Estratégico 2013-2015 como marco para seguir construyendo una sociedad más justa y equitativa, apostando por la sostenibilidad y la calidad de los servicios gestionados. Asimismo, se ha elaborado y aprobado un plan de voluntariado para todo el Grupo Intress que promueve la colaboración de las personas (trabajadoras y externas) en los servicios de la entidad, la transmisión de nuestros valores a la sociedad y la creación de alianzas con otras entidades sociales.

También me gustaría remarcar la participación de la entidad, a través de personas socias, dirigentes y técnicas, en foros y plataformas del Tercer Sector de acción social, con el objetivo de defender el Estado del Bienestar, aportando nuestra labor tangible, conocimiento y opinión.

Intress está explorando, además, otros colectivos y territorios en los que aportar el conocimiento tanto en la atención a personas en situación de vulnerabilidad, como en la consultoría y el asesoramiento a entidades en el sector privado.

Quiero finalizar esta presentación agradeciendo la comprensión y dedicación de las personas que forman Intress en un año tan complicado como ha sido el 2013. Tanto los profesionales de la gestión como los de la atención directa han hecho posible, gracias a su esfuerzo y capacidad de adaptación, que podamos garantizar la supervivencia de la organización, siendo fieles a nuestra misión y nuestros valores.

AMPARO PORCEL
Presidenta



Liderazgo

Apostando por la mejora continua

Las dificultades económicas que atraviesa el Tercer Sector, unidas a la crisis general del país, el aumento de las desigualdades, las nuevas necesidades emergentes, etc., han generado en Intress una necesidad de evaluarse a todos los niveles.

Para afrontar los nuevos retos, las personas que lideran la entidad han tomado diferentes iniciativas:

- Revisión del modelo de liderazgo.

Se ha definido el modelo de liderazgo de la entidad, de manera que éste garantice el cumplimiento del Plan Estratégico. La evaluación 180º realizada a todas las personas que forman el Comité Ejecutivo ha derivado en planes individuales de mejora, que son periódicamente revisados bajo los criterios de Calidad según el modelo de excelencia EFQM.

- Elaboración de un código ético específico de buen gobierno,

que marca las pautas al Comité Ejecutivo y que ha sido ratificado por el 100% de sus miembros. La entidad también dispone de un Código Ético en el que se definen los compromisos que adquiere la organización con todos los grupos de interés y que puede consultarse en la web www.intress.org.

- Creación de un espacio de emprendeduría

a nivel interno para fomentar la innovación, la planificación y la creación de nuevos proyectos y servicios.

- Implantación en toda la organización del Sistema de Gestión de Calidad basado en el modelo de excelencia EFQM, avalando y acreditando así objetivamente las actuaciones y procedimientos de trabajo.



Sello de Excelencia obtenido por Intress.

- Promoción de nuevas alianzas y refuerzo de las ya existentes. Intress ha generado en 2013 nuevas alianzas con diferentes entidades y organizaciones con el propósito de aunar fuerzas para conseguir objetivos comunes, a la vez que ha incrementado la **presencia y participación** en foros del sector.

Día de la firma del Acuerdo con el Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid.

Equipo del Área de Soporte General (Barcelona).



Misión:

Ser una asociación de profesionales expertos en el ámbito social, que detecta necesidades, diseña y gestiona proyectos sostenibles y eficientes, con un modelo de atención propio centrado en la libertad y los derechos de la persona, trabajando en alianza con otras entidades para impulsar un sistema social justo y equitativo.

Visión:

Ser una entidad líder en la atención a las personas en situaciones de dificultad para que ellas y sus familias disfruten de una vida plena en un entorno justo y sostenible.

Valores:

Creencia en la Libertad de la Persona
Transparencia
Permeabilidad
Excelencia
Innovación



Para garantizar la identificación de las actuaciones de la entidad con su Misión, Visión y Valores, a la vez que para responder a la nueva realidad social, Intress ha iniciado en 2013 la implementación del Plan Estratégico 2013-2015, que consta de las siguientes líneas estratégicas:

- 1. Contribuir a la transformación social**
- 2. Obtener nuevas formas de sostenibilidad económica**
- 3. Ofrecer nuevos productos y servicios**
- 4. Mantener los servicios actuales**
- 5. Gestionar de forma eficiente, competitiva y transparente**
- 6. Consolidar políticas de desarrollo dirigidas al crecimiento personal y profesional**
- 7. Mejorar la gestión de los sistemas de información**

El Plan Estratégico se ha desplegado en las 5 áreas de actuación de la entidad a través de grupos de trabajo que han implicado tanto a los niveles directivos de la organización como a los profesionales de los servicios.

Este año se han conseguido dos ludotecas para los servicios de acogida municipal de Palma, mediante crowdfunding.

Intress lleva a cabo por 5º año consecutivo encuentros intergeneracionales. Una buena práctica reconocida por la Fundación Pilares.

Reunión de Comité Ejecutivo.

Profesionales del Servicio de Atención Domiciliaria de Granollers.

Equipo profesional de uno de los servicios de atención a mujeres víctimas de violencia de género gestionados por Intress.



En 2013 Intress ha elaborado un **Plan de Personas** incorporando y definiendo las acciones relacionadas con la gestión y el desarrollo, teniendo en cuenta a las personas profesionales, socias y voluntarias de la organización.

El Plan se compone de un contenido básicamente teórico que se sustenta en el desarrollo de otros planes de ámbito inferior, normativas, procedimientos y otros documentos que permiten su aplicación práctica. Es el Plan “madre” del que emanan los criterios generales que permiten regular y coordinar las políticas de Intress referentes a las personas que la componen.

El alcance del trabajo hace referencia a la totalidad de actuaciones enfocadas a la planificación, incorporación, relaciones laborales y desarrollo de las personas vinculadas profesionalmente a la organización, desde un punto de vista individual y colectivo.

En este Plan de Personas se han elaborado y redefinido las siguientes cuestiones:

- **El estilo de liderazgo de Intress.** Partiendo de la misión, visión, valores, el Plan Estratégico y el trabajo de la Dirección Ejecutiva y la Junta de la Entidad, se ha definido el estilo de liderazgo en Intress. Un estilo del liderazgo que deja claras las líneas a seguir, pero que empodera a las personas profesionales que forman la entidad.

- **Evaluación 180º de las personas que forman el Comité Ejecutivo.** En base a un estudio realizado por una consultoría externa que ha mantenido reuniones y entrevistas con las personas que lideran la gestión de la entidad, se han aportado planes de mejora para cada una de ellas. Estos planes de mejora se revisarán periódicamente bajo los criterios de Calidad del modelo de excelencia EFQM.

- **Procedimiento de Prevención de Riesgos Laborales.** Se ha consolidado durante este 2013 la composición y funcionamiento del equipo técnico del servicio de prevención propio de Intress, integrado por 4 personas.

- **Procedimiento de Administración de Personas.** Con el objetivo de mantener el máximo número de puestos de trabajo, Intress ha apostado por la promoción interna. En 2013 se han ocupado 28 puestos de trabajo mediante promoción interna.

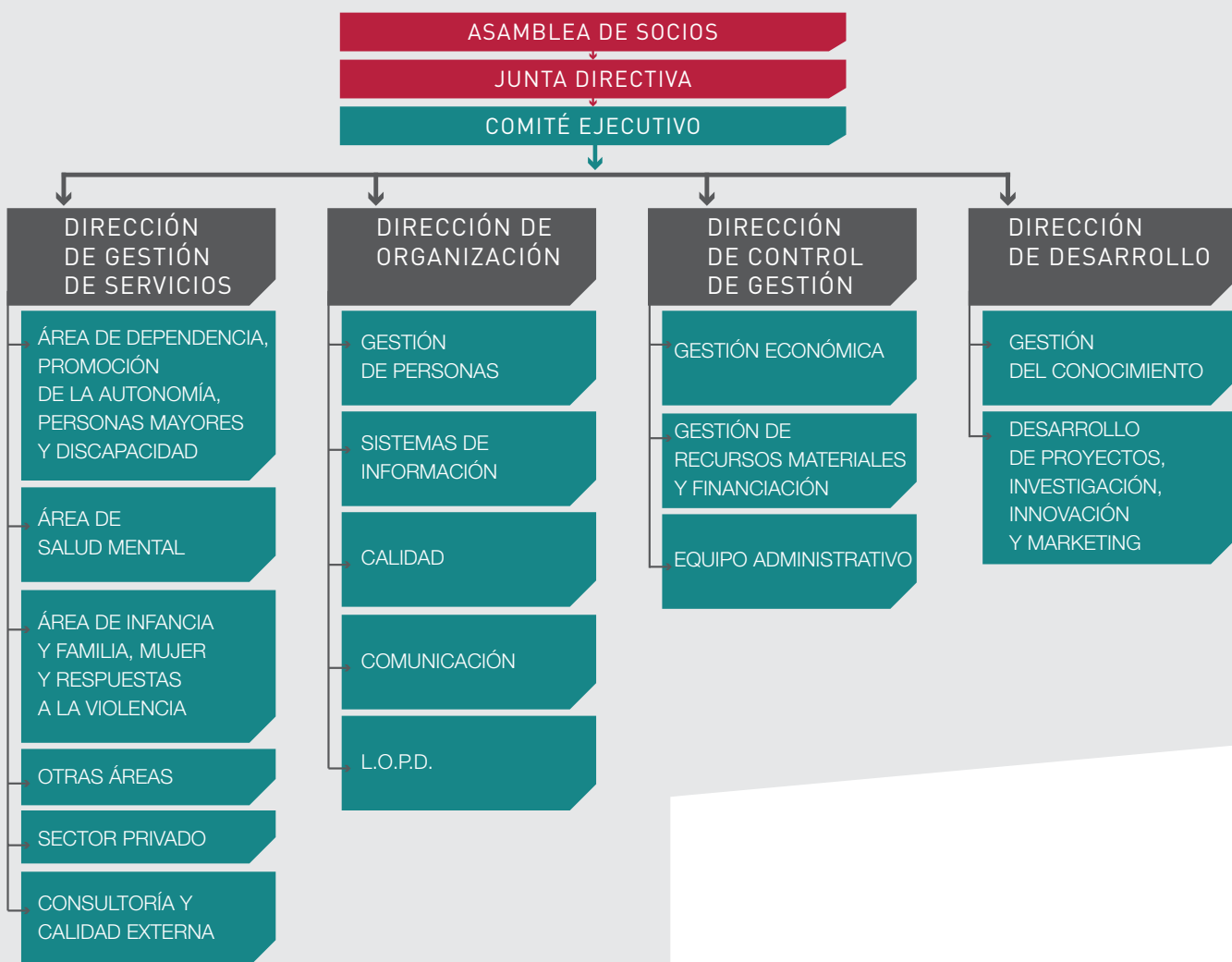
Intraemprendeduría

Debido a la necesidad de plantear también servicios de ámbito privado, se ha fomentado internamente la formación y la capacitación en temas de marketing y emprendeduría. 70 personas han recibido formación en este sentido.

El Voluntariado, implicando a la ciudadanía para incrementar el impacto social

También bajo el objetivo estratégico de afianzar la participación de las personas, en 2013 se ha presentado un Plan de Voluntariado para incorporar a personas de dentro y fuera de la organización en el desarrollo de actividades voluntarias en los servicios que Intress gestiona. Para coordinar esta labor, Intress ha creado una división de Voluntariado, el LinkaVol, formado por 3 personas que actúan en cada una de las 3 zonas prio-

ritarias de trabajo de Intress y también lo hacen de manera voluntaria. En 2014 se inicia la formación a las Direcciones de los Servicios sobre cómo gestionar el voluntariado, tanto en lo referente a las personas como a la elaboración de informes del impacto social conseguido.



Recursos

Registrando el conocimiento para mejorar la actuación

Intress siempre ha aportado como valor añadido a la gestión de servicios sociales el conocimiento, la calidad técnica y la pasión en la atención de sus profesionales. Así lo demuestran las encuestas de satisfacción realizadas año tras año con clientes financiadores y con personas usuarias.

Para que este conocimiento siga enriqueciendo la labor de la entidad, es necesario compartirlo y difundirlo. El Área de **Gestión del Conocimiento** ha liderado en 2013 la implantación de una **intranet** donde figuran buenas prácticas de los servicios: **La Biblioteca Intress**. También se ha creado un grupo de trabajo de Gestión del Conocimiento formado por 13 personas de las tres zonas principales de la actividad de Intress.

Como aportación a la mejora del conocimiento técnico, el Área de Salud Mental de Intress ha generado una alianza con la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) para la realización de una investigación destinada a conocer mejor el auto-estigma que generan las propias personas con enfermedad mental. En esta investigación han participado todos los servicios del Área y permitirá mejorar la atención a este colectivo.

Desde el Área de Mujer y Respuestas a la Violencia, los servicios gestionados en Madrid han participado en una investigación a nivel europeo sobre valoración y consenso de buenas prácticas en el campo de la Violencia de Género.

En el Área de Personas Mayores se han registrado las prácticas más innovadoras que se desarrollan en los servicios gestionados por Intress. Unas prácticas que se han presentado a los Premios de la Fundación Pilares y se han expuesto en el Congreso de la *Taula del Tercer Sector Social de Catalunya*.

En el Área de Infancia y Familia el equipo de Preadoptivos de Barcelona ha elaborado una investigación sobre la experiencia

del trabajo grupal con familias y sus resultados. Un trabajo presentado en la Jornada de Postadopción organizada por el Institut Català de l'Acolliment i l'Adopció.

En la línea de la intraemprendeduría, desde el **Área de Desarrollo** se han generado espacios de trabajo en los que poner en común el conocimiento de los profesionales, así como herramientas de comunicación que incentivan la mirada al exterior.

- **El Lab Intress:** Se ha creado un grupo privado en Facebook a modo de laboratorio de ideas, abierto a todas las personas que forman Intress. En 2013 han participado 115 personas y se han planteado y debatido 18 ideas de posibles proyectos que contribuyen a la mejora de la calidad de vida de las personas en situación de vulnerabilidad. Tras la evaluación con el modelo de trabajo CANVAS, cuatro de estas ideas ya están desarrollándose con un pequeño "Plan de Empresa" que garantiza su viabilidad.

- **El Periscopio:** Medio de comunicación interno, que funciona como un observatorio de tendencias. Quincenalmente se envía a modo de newsletter al personal de Intress, exponiendo nuevas ideas en el ámbito de la intervención social a nivel internacional, para promover la implicación y el desarrollo del conocimiento.

Por otra parte, en 2013 se han invertido recursos extra en la labor del Área **Económico-Financiera** de la entidad. Se han presentado mensualmente informes de seguimiento presupuestario y financiero en cada reunión del Comité Ejecutivo, así como un informe de tesorería semanal para cada servicio, exponiendo su seguimiento para evitar desviaciones presupuestarias.



Imagen correspondiente a un grupo de ideas trabajadas en el Lab Intress y seleccionadas para estudiar su implantación.



Invitación a la inauguración de las nuevas oficinas de Intress en Barcelona.

Nuevas oficinas

Con la voluntad y la necesidad de optimizar recursos, Intress ha cambiado la ubicación de sus sedes de Madrid y Barcelona.

Intress forma parte de numerosas redes y plataformas del Tercer Sector, con las que comparte objetivos. En 2013 no sólo se han mantenido las alianzas establecidas hasta el momento, sino que se ha implicado a todas las personas de la organización para la consecución de nuevas alianzas que sirvan para dar continuidad a la labor de Intress. En años sucesivos se intensificará la labor en este sentido.

Acuerdo en el ámbito de la Salud Mental con Canis Majoris.

Firma de colaboración en materia de Infancia y Familia con la Cooperativa Agintzari.

Plataformas del sector	Consejo Estatal de ONG de Acción Social ECAS: Entitats Catalanes d'Acció Social Taula del Tercer Sector d'Acció Social de Catalunya Tercer Sector Illes Balears
Colegios profesionales	Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid
Patronales del sector de Intervención Social	Associació d'Entitats d'Iniciativa Social de Catalunya Asociación de Entidades de Iniciativa Social de Madrid
Personas mayores	CEOMA ACRA: Associació Catalana de Recursos Assistencials
Salud Mental	Corre la Voz Participa y Comprende Forum de Salud Mental Fundación Canis Majoris
Infancia y Familia	FEDAIA: Federació d'Entitats d'Atenció a la Infància i l'Adolescència PinCat: Plataforma per la Infància de Catalunya FEIAB: Federació d'Entitats d'Infància i Adolescència de Balears Associació de Planificació familiar i Anticoncepció de Balears Cooperativa Agintzari Club de la Infancia UNAF: Unión de Asociaciones Familiares
Personas con discapacidad	FEAPS: Confederación de Organizaciones en favor de las Personas con Discapacidad Intelectual FOQUA: Forum por la Calidad en la atención a personas con discapacidad AESE Empleo con Apoyo
Jóvenes	Infojove
Exclusión social	OEISM Red de Redes REAS EAPN
Calidad	Instituto para la Calidad de las ONG (ICONG) Club de Excelencia en Gestión e Innovación Asociación Española para la Calidad Forética



Acreditando la calidad

En 2013 Intress ha afianzado su apuesta por la calidad y por la mejora continua para agilizar la gestión, mejorar la eficiencia y garantizar la calidad en la prestación de servicios.

Se han realizado 4 autoevaluaciones según el modelo EFQM de excelencia, tanto de Intress como de las áreas de actividad. En ellas han participado más de 40 personas, de las cuales han surgido 8 proyectos de mejora.



Imagen de la campaña del Servicio Privado de Atención a Personas con Trastorno Mental Grave.

Investigando para profundizar en las nuevas necesidades

Además de conocer las necesidades de las personas usuarias de los servicios, en 2013 se ha realizado una labor de investigación para ratificar y debatir sobre la nueva realidad de los grupos de población a los que Intress atiende. En este sentido, se han llevado a cabo 8 *focus groups* que han servido para plantear nuevos servicios.

Se ha puesto en funcionamiento el proyecto SAP: Servicio Privado de Atención a Personas con Trastorno Mental Grave, un servicio que ofrece apoyo en el domicilio o fuera de éste a personas con trastorno mental grave y a sus familias, así como viviendas supervisadas.

Se ha creado el *site* saludmental.intress.org, en el que se puede consultar más información sobre el servicio.

Manteniendo la apuesta por el Estado del Bienestar

Intress mantiene la apuesta por los servicios públicos, valorando nuevos proyectos y luchando por la renovación de aquellos con los que ya cuenta. En 2013 Intress ha valorado 89 concursos de gestión de servicios públicos, se ha presentado a 60 y ha obtenido 47. De estos 47, 36 han sido renovaciones y 11 han sido servicios nuevos.

	Renovaciones	Nuevos	Total
89 Proyectos y Subvenciones valorados			
Personas Mayores	6	10	16
Salud Mental	16	1	17
Infancia y Familia	6	22	28
Mujer y Respuestas a la Violencia	4	18	22
Otras Áreas	4	2	6
TOTAL	36	53	89

60 presentaciones a Proyectos y Subvenciones			
Personas Mayores	6	1	7
Salud Mental	16	1	17
Infancia y Familia	6	10	16
Mujer y Respuestas a la Violencia	4	10	14
Otras Áreas	4	2	6
TOTAL	36	24	60

47 Proyectos y Subvenciones conseguidos			
Personas Mayores	6	-	6
Salud Mental	16	-	16
Infancia y Familia	6	3	9
Mujer y Respuestas a la Violencia	4	6	10
Otras Áreas	4	2	6
TOTAL	36	11	47

5 áreas clave



Otras áreas

*(INCLUSIÓN SOCIOLABORAL Y MEDIDAS PENALES ALTERNATIVAS)

30 años de experiencia
972 personas trabajadoras
39.037 personas atendidas en 2013
32.903.976 euros de facturación
108 centros y servicios

“Hace un año vine a vivir aquí y nunca me hubiera imaginado que podría recibir tanto cariño y tan buen trato por parte del personal que trabaja en la residencia. Me encuentro como en casa y me siento parte de una familia.”

Coloma, usuaria de la Residencia de Campos (Mallorca).

PERSONAS MAYORES

Experiencia desde 1988
954 personas atendidas en 2013

Servicios:

- 5 Residencias
- 12 Centros de Día
- 6 Servicios de Atención Domiciliaria
- 3 Centros de Promoción de la Autonomía



La disminución presupuestaria en los concursos a los que Intress se ha presentado en esta área ha sido notable. A pesar de ello, la entidad ha apostado por seguir siendo referente en la atención a las personas mayores, con el modelo de Atención Centrada en la Persona y ha renovado la gestión de cinco servicios: La Residencia y el Centro de Día Es Ramal de Alaior, la Residencia y el Centro de Día de Campos, el Centro de Día de Tamurejo, los Cen-

tros de Promoción de la Autonomía de Palma y el Centro de Día y Servicio de Atención Domiciliaria de Sant Llorenç de Cardassar.

Se ha invertido en formación al personal en el modelo de Atención Centrada en la Persona y, ligado a este modelo de trabajo, también en aspectos éticos de la intervención con personas mayores.

SALUD MENTAL

Experiencia desde 1990

1.325 personas atendidas en 2013

Servicios:

- 3 Residencias
- 4 grupos de Pisos Supervisados (9 pisos)
- 7 Servicios de Atención Domiciliaria
- 9 Servicios de Mejora de Capacidades
- 4 Centros de Día
- 2 Servicios de Inserción Laboral
- 1 Servicio de Intermediación Comunitaria para personas reclusas y ex-reclusas

La zona en la que Intress gestiona más servicios de Salud Mental es la Comunidad de Madrid. Este año ha entrado en vigor el Acuerdo Marco para centros concertados de la Red Pública de Atención a personas con Trastorno Mental Grave de la Consejería de Asuntos Sociales de esta comunidad, que tendrá aplicación hasta finales de 2017 y dará estabilidad a dos tercios de los servicios que Intress gestiona en esta comunidad.

Se ha recibido la asignación por parte del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad de la subvención del 0,7 para el desarrollo del SAPIC (Servicio de Apoyo Psicosocial e Intermediación Comunitaria para personas con trastorno mental grave en el ámbito penitenciario). Intress ha seguido su apuesta por la lucha contra el es-

tigma a las personas con trastorno mental grave, con numerosas acciones y actividades tanto desde el propio Intress, como desde las plataformas de las que la entidad forma parte como "Participa y Comprende" o "Corre la Voz". Programas de radio como Frecuencia Favorable, Ábrete Camino o El Picot radio, siguen siendo referentes en la producción radiofónica producida y locutada por personas que sufren problemas de salud mental grave. Se ha desarrollado una aplicación que se puede descargar desde Google Play del programa Frecuencia Favorable del centro CRPS Getafe, a través de la cual se pueden escuchar los podcasts del programa y participar en directo durante la emisión.

También se ha convocado a la entidad desde ámbitos públicos como el Parlamento Balear o la Asamblea de Madrid para explicar modelos de atención sociosanitaria en el ámbito de la salud mental y acciones antiestigma desarrolladas con éxito a lo largo de la historia de Intress.

Equipo de Radio del Club Social El Picot (Radio Seu).

Equipo del programa Frecuencia Favorable. Más información en frecuenciaf.blogspot.com.es



INFANCIA Y FAMILIA

Experiencia desde 1990

7.330 personas atendidas en 2013

Servicios:

- 10 Centros de Acogida y Centros Residenciales de Acción Educativa
- 4 Servicios de Mejora de las Relaciones Familiares
- 11 Servicios de Acogimientos y Adopciones
- 4 Servicios de Educadores en Medio Abierto

El Área de Infancia y Familia de Intress ha incorporado en 2013 **tres nuevos servicios**, en Barcelona, que son:

- Equipo Técnico de Valoración y Diagnóstico del Centro de Acogida *Els Llimoners*
- Equipo de Valoración del Maltrato Infantil (EVAMI)
- Servicio de Acogimientos Preadoptivos

La dinámica actual en el área, a partir de la Ley de Derechos y Oportunidades para la Infancia y la Adolescencia en Cataluña, es la de apostar por medidas de protección como el acogimiento y la adopción. Los recursos residenciales han reducido los ingresos de niñas y niños, en favor de medidas de apoyo a las familias en riesgo de exclusión social.

En 2013 se ha seguido apostando por la formación y la innovación en el planteamiento de nuevos programas de apoyo a la infancia y para ello Intress ha colaborado con las entidades Agintzari y ADIF.

En el último trimestre de 2013, a raíz de la alianza con Agintzari, se ha elaborado el diseño de una investigación conjunta sobre violencia filio-parental, que se prevé poner en marcha en 2014 con la colaboración del Instituto de Formación Continua de la Universidad de Barcelona (IL3), que aportará personal de prácticas.



"Las niñas y niños son siempre protagonistas de las actividades que hacemos. Gracias a su implicación haciendo disfraces, este año hemos vuelto a ganar el premio de Carnaval de la famosa Bajada del Pajaritu de Tarragona".

Jordina Mora, Directora del centro Llevant.

MUJER

Experiencia desde 1995
905 personas atendidas
1 Servicio de promoción de la autonomía

RESPUESTAS A LA VIOLENCIA

Experiencia desde 1995
2.790 personas atendidas en 2013

Servicios:

- 5 Residencias
- 3 Pisos con Apoyo
- 2 Servicios de Atención Urgente
- 1 Servicio de Atención Psicológica
- 1 Servicio de Generación de Nuevos Valores

Todos los centros del Área de Mujer y de Respuestas a la Violencia gestionados en la Comunidad de Madrid han salido a concurso en 2013 y, del mismo modo que en otras áreas, el presupuesto para los nuevos concursos se ha visto reducido notablemente. A finales de diciembre se mantenían 7 de los servicios ya gestionados y se conseguía la gestión de la Casa de Acogida 4 de Madrid y los Centros de Emergencia de Alcalá de Henares y de Alcobendas. El centro Ayaan Hirsi, único centro de Promoción de la Autonomía que Intress gestiona, seguía pendiente de resolución a fecha 31 de diciembre de 2013, si bien en 2014 en el momento de preparación de esta memoria, Intress ya había obtenido su gestión.



Fuente: Shutterstock

Por otra parte, la violencia encuentra nuevas maneras de mostrarse a través de canales como las redes sociales. Por ello, las profesionales que trabajan en estos servicios, han recibido formación en 2013 en el ámbito de la ciberprotección, formación que han trasladado a las usuarias de los servicios.

En cuanto a publicaciones, el Instituto de la Mujer ha publicado la ponencia "Hacia una red nacional de casas de acogida", realizada por profesionales de la Casa de Acogida II de Madrid.

"Quiero que todas las mujeres que entren en esta casa crean en las educadoras, que muestren cuando estén felices, que lloren cuando tengan que llorar y que se expresen, porque así tenemos la ayuda necesaria para cosas que creemos imposibles".

C. Mujer usuaria.

Otras áreas de actuación

PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Experiencia desde 1989
1.098 personas atendidas en 2013

Servicios:

- 1 Residencia
- 1 Piso Tutelado
- 1 Servicio de Mejora de Capacidades
- 1 Servicio de Inserción Laboral
- 1 Servicio de Información y Orientación

POBLACIÓN EN GENERAL Inclusión sociolaboral

Experiencia desde 1993
1.668 personas atendidas en 2013
2 Servicios de Acogida y Promoción Sociolaboral

JÓVENES

Experiencia desde 1997
19.774 personas atendidas en 2013
1 Centro de Información Juvenil:
Palmajove

"Los jóvenes han continuado encontrando las mismas dificultades para mejorar su autonomía personal: buscar trabajo, acceder a una vivienda, obtener recursos para estudios académicos, etc., aunque este año hemos tenido que dar respuesta a nuevas demandas. Son las relativas a la movilidad geográfica, por la que los jóvenes apuestan para desarrollarse personal y profesionalmente". **Yolanda Cuadrado, Directora de Palmajove.**

Medidas Penales Alternativas (MPA)

Experiencia desde 2010
4.690 personas atendidas en 2013
4 servicios de Medidas Penales Alternativas

"Se consolida la apuesta por los trabajos en beneficio de la comunidad como alternativa a medidas penales punitivas o económicas. Nos parece una muy buena apuesta, más aún cuando las personas penadas atraviesan más dificultades personales y sociales. Esta medida les permite cumplir una función social acorde a sus capacidades". **Meritxell Campmajó, Directora del programa de MPA de Intress.**

Feria de libros en Palmajove en marzo de 2013.





Amparo Porcel, Presidenta de Intress, presentando el debate de cierre del XXII Congreso Estatal de Trabajo Social (Marbella, 14-16 de noviembre).

RESULTADOS EN LA SOCIEDAD: Presencia

JORNADAS	LUGAR Y FECHA	APORTACIÓN DE INTRESS
Intress global		
XXII Congreso Estatal de Trabajo Social	Marbella, del 14 al 16 de noviembre	Patrocinio y presentación a cargo de la Presidenta del diálogo "La historia del Trabajo Social"
Congreso Taula del Tercer Sector	Barcelona, del 27 al 29 de noviembre	Presencia con un stand y participación de diferentes profesionales
Área de Personas Mayores		
II Jornadas de Envejecimiento Activo y Solidaridad	Palma de Mallorca, 1 de octubre	Participación en la mesa redonda "Educación y Participación en el proceso de envejecimiento" y ponencia "Experiencia de encuentros intergeneracionales".
Congreso Taula del Tercer Sector	Barcelona, del 27 al 29 de noviembre	Presentación de la Experiencia de la Residencia de Campos: Personas Mayores sin ataduras
Área de Salud Mental		
Jornada de la Plataforma Participa y Comprende	Universidad Carlos III de Madrid, 11 de octubre	Colaboración en la organización y la presentación
Aprender a Desaprender	Universidad de Talavera de la Reina, 11 de octubre	Organización de la Jornada por parte del CRPS "Los Cármenes" gestionado por Intress y la Universidad de Talavera de la Reina
Asamblea de Madrid	Madrid, 12 de noviembre	Comparecencia para explicar las acciones que ha desarrollado Intress a lo largo de su historia en la lucha contra el estigma asociado a la enfermedad mental
Congreso Internacional de Enfermedad Mental, Patología Dual y Empleo	Murcia, 23 y 24 de octubre	Presentación de una comunicación libre
Comisión de Salud del Parlament de Baleares	Palma de Mallorca, 27 de mayo	Explicación de modelos exitosos de atención sociosanitaria y social a personas con trastorno mental grave y su posible aplicación en las Islas Baleares
Familias del siglo XXI: El camino hacia la igualdad y la convivencia	Madrid, del 18 al 20 de octubre	Participación en la mesa redonda "Familias, dependencia y discapacidad: la lucha por sus derechos y ciudadanía"
Arte y Salud Mental, Jornada de la Plataforma Corre la Voz	Navalcarnero, 14 de noviembre	Colaboración en la organización y la presentación
XXII Congreso Estatal de Trabajo Social	Marbella, del 14 al 16 de noviembre	Realización de un taller
Congreso Taula del Tercer Sector	Barcelona, del 27 al 29 de noviembre	Presentación del flashmob "Una mirada diferente" sobre la igualdad y participación social de personas con enfermedad mental
Jornada de la Fundación Canis Majoris	Alcalá de Henares y Madrid, 13 de diciembre	Participación en el grupo de estudio expuesto en la Jornada e impartición de una conferencia en el Ateneo de Madrid sobre la terapia asistida con animales
Área de Infancia y Familia		
I Jornadas sobre Adopciones	Andratx, 1 de junio	Co-organizador
Congreso El Interés Superior del Niño	Madrid, 19 y 20 de noviembre	Presentación de caso práctico y poster: "El grupo como herramienta de soporte"
Jornada de l'Institut Català de l'Acolliment i l'Adopció. Intervención en el ámbito de la post-adopción	Barcelona, 26 de noviembre	Exposición de la experiencia de trabajo grupal con familias
Congreso Taula del Tercer Sector	Barcelona, del 27 al 29 de noviembre	Presentación del vídeo "Crecemos contigo" sobre la labor en los centros residenciales de Infancia
Áreas de Mujer y Respuestas a la Violencia		
Congreso Internacional sobre Violencia de Género	Oñati, del 10 al 12 de julio	Ponencia "Violencia de Género por poderes"
Congreso contra la Violencia de Género	Madrid, 5 y 6 de noviembre	Ponencia "Nuevas formas de violencia"
XII Congreso Estatal de Trabajo Social	Marbella, del 14 al 16 de noviembre	Presentación del estudio realizado por el equipo técnico del Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género (SAVD 24 horas)
Jornada "Resiliencia: del trauma a la recuperación en víctimas de violencia de género".	Madrid, 18 de noviembre	Ponencia "Proyecto Enfocadas"

RESULTADOS EN LA SOCIEDAD: Intress Solidario

Intress Solidario es el programa de compromiso internacional de Intress. En 2013 ha pasado a integrarse en el Plan de Voluntariado de la entidad, dentro de la línea estratégica "Contribuir a la transformación social".

A pesar de las bajadas presupuestarias, Intress Solidario ha continuado su actividad de cooperación y sensibilización sobre la realidad en países en vías de desarrollo, a través de:

1. Proyectos de iniciativas solidarias

- Visita a la Asociación DARNA en Marruecos y elaboración de una propuesta de colaboración continuada para 2014.
- Prospección de ONGs que trabajan en los ámbitos de Infancia y de Salud Mental en Perú y Chile.

2. Cooperación con ayudas económicas

- Donación de 3.000 euros para el Proyecto de la Piscifactoría Francisville de la Fundación Nuestros Pequeños Hermanos (NPH).
- Envío de ayuda económica de emergencia de 2.000 euros para Filipinas tras el tifón de noviembre de 2013.

3. Sensibilización

- Preparación de la Mesa Redonda "La cooperación en tiempos de crisis" que se realiza a lo largo de 2014.
- Recopilación de la experiencia de Intress Solidario 2006-2013 para transmitir los objetivos y logros de este programa e incentivar la participación de más personas de Intress.

También se ha apadrinado desde centros de Mayores de Menorca a dos niñas y un niño a través de la Fundación NPH. Una buena práctica que ha sido presentada y seleccionada a los Premios de la Fundación Pílares.



Iniciativas solidarias en colaboración con DARNA en Marruecos.

Imagen y Comunicación

Intress ha conseguido incrementar en 2013 las visitas a su página web y los seguidores en redes sociales.

	2010	2011	2012	2013
Apariciones en medios de comunicación	34	114	109	74
Visitas web	55.200	57.300	116.700	123.200
Seguidores en Facebook	280	970	1.730	2.100
Seguidores en Twitter	-	210	403	650

En 2013 se han realizado vídeos de difusión de la entidad, como el de "Crecemos contigo" sobre la labor en los Centros Residenciales de Acción Educativa y se ha participado en la elaboración del reportaje de ECAS "10 años sumando".

Como soporte al lanzamiento del servicio SAP se ha creado la plataforma web saludmental.intress.org, así como catálogos del servicio.

A nivel interno se ha elaborado un Plan de Comunicación que se implantará en 2014 y que marca tanto las pautas de la comunicación interna en Intress, como acciones para la participación de las personas de Intress en la comunicación de la entidad.

Mercè Muns, profesional de Intress, en el programa "8 al día" hablando de los recortes en materia de dependencia.



RESULTADOS EN LAS PERSONAS USUARIAS

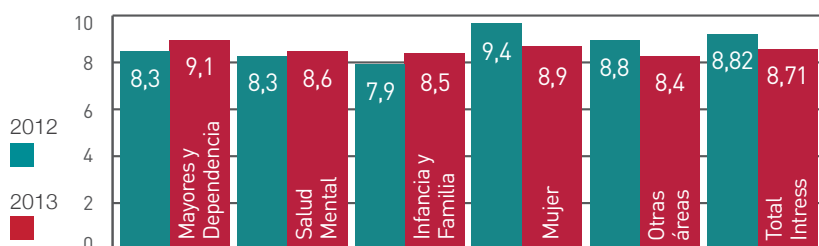
PERSONAS USUARIAS POR ÁREAS DE ACTIVIDAD

	2010		2011		2012		2013	
	CON EXPEDIENTE	ATENCIÓN PUNTUAL	CON EXPEDIENTE	ATENCIÓN PUNTUAL	CON EXPEDIENTE	ATENCIÓN PUNTUAL	CON EXPEDIENTE	ATENCIÓN PUNTUAL
PERSONAS MAYORES	1.570	-	1.584	-	1.007	-	954	-
SALUD MENTAL	1.374	17	1.501	244	1.352	-	1.322	3
INFANCIA Y FAMILIA	4.376	10.737	5.274	2.442	3.382	3.396	6.774	556
MUJER	9.807	-	6.259	11.616	5.740	9.621	520	385
RESPUESTAS A LA VIOLENCIA			2.815	-	2.410	707	2.620	170
OTRAS ÁREAS	6.227	84.262	12.424	56.262	6.736	44.661	7.456	19.974
TOTALES	23.354	95.016	29.857	70.564	20.627	58.385	19.646	21.088

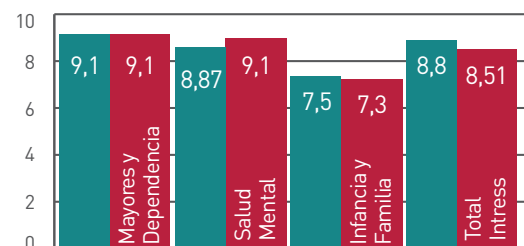
* Las áreas de Mujer y Respuestas a la Violencia iban unidas hasta el año 2011

Satisfacción de las personas usuarias y sus familiares

SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS POR ÁREAS DE ACTIVIDAD



SATISFACCIÓN DE LOS FAMILIARES DE LAS PERSONAS USUARIAS POR ÁREAS DE ACTIVIDAD



RESULTADOS EN LAS PERSONAS TRABAJADORAS

PERSONAS TRABAJADORAS POR ÁREAS DE ACTIVIDAD

	2010	2011	2012	2013
PERSONAS MAYORES	371	304	213	211
SALUD MENTAL	214	199	223	204
INFANCIA Y FAMILIA	294	238	228	260
MUJER	169	55	74	15
RESPUESTAS A LA VIOLENCIA		121	114	124
OTRAS ÁREAS	157	132	154	105
ESTRUCTURA	52	56	51	49
TOTALES	1.257	1.105	1.057	968

PORCENTAJE DE HOMBRES Y MUJERES EN PLANTILLA

	2010	2011	2012	2013
Hombres	85,4 M	83,8 M	83,1 M	83,8 M
Mujeres	14,5 H	16,1 H	16,8 H	16,2 H

FORMACIÓN

	2010	2011	2012	2013
Asistencias a acciones formativas	2.688	1.779	2.092	1.744
Horas de formación	4.344	5.097	6.583	3.424
Inversión en formación	171.005	141.330	104.319	88.994

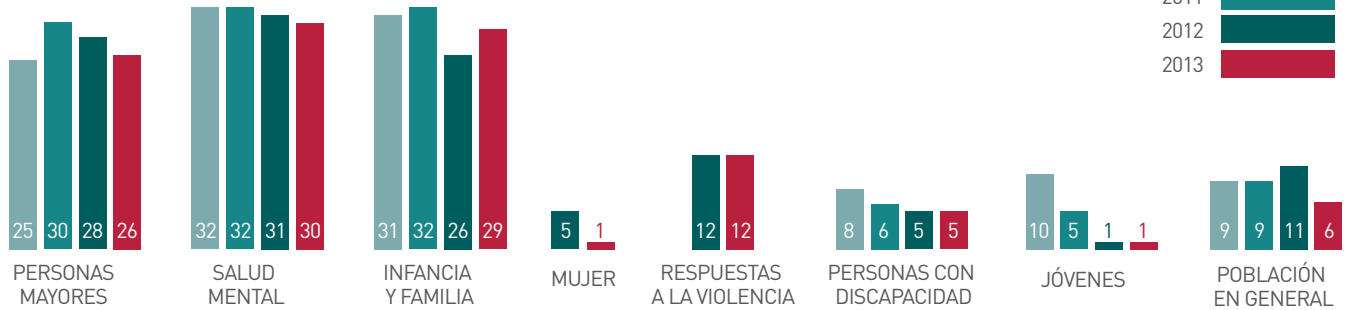
En 2013 las horas de formación han bajado considerablemente. Ante menores recursos en los centros y servicios, ha habido menos peticiones y disponibilidad para realizar actividades formativas.

Resultados clave

EVOLUCIÓN DEL N° DE LOS SERVICIOS (TOTALES)



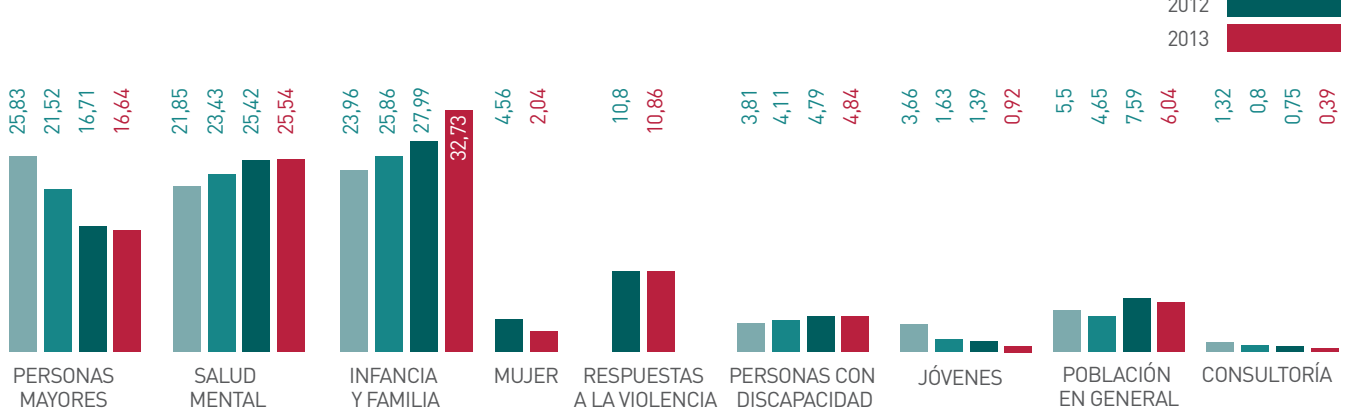
EVOLUCIÓN DEL N° DE LOS SERVICIOS (POR ÁREAS DE ACTIVIDAD)



EVOLUCIÓN DE LOS INGRESOS (TOTALES)



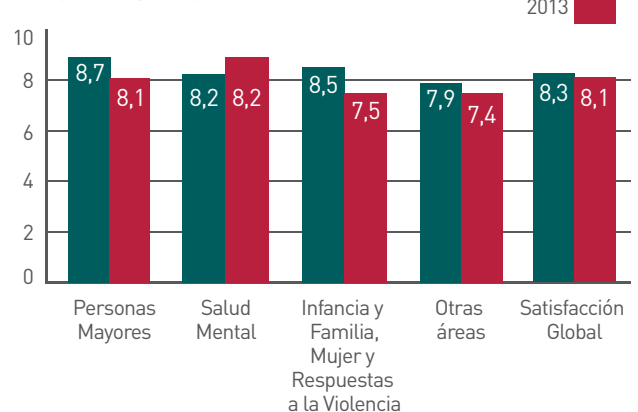
EVOLUCIÓN DE LOS INGRESOS (PORCENTAJE DE FACTURACIÓN POR ÁREAS DE ACTIVIDAD)



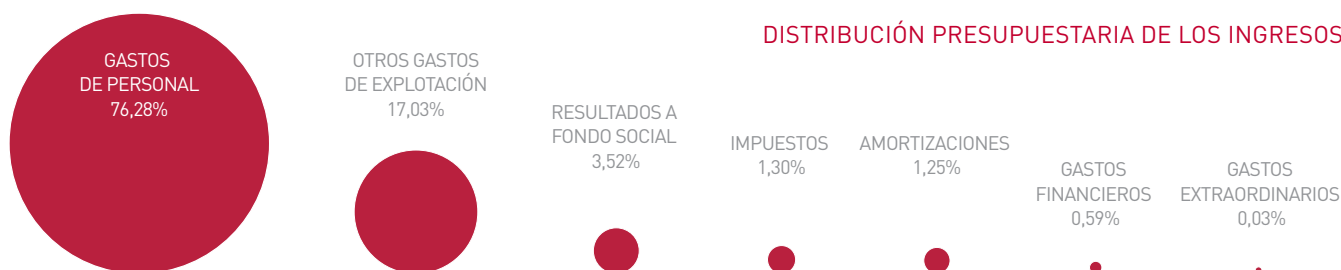
ORIGEN DE LOS INGRESOS (POR TIPOLOGÍA DE CLIENTES)

Tipología de Cliente	Ingresos	Porcentaje
ADMINISTRACIÓN LOCAL	9.924.079,27	30,19%
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	21.170.778,94	64,4%
ADMINISTRACIÓN ESTATAL	1.126.270,27	3,34%
EMPRESA PRIVADA Y FUNDACIONES	373.123,09	1,13%
USUARIOS PARTICULARES	309.724,43	0,94%
TOTAL	32.903.976	100%

SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES CONTRATANTES POR ÁREAS DE ACTIVIDAD



DISTRIBUCIÓN PRESUPUESTARIA DE LOS INGRESOS



ORIGEN DE LOS INGRESOS

Listado de clientes (ordenados por importe)	Importe	% sobre el total
Generalitat de Catalunya*	10.209.298,68	31,03%
Consejería de Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid	8.643.283,08	26,27%
Institut Mallorquí d'Afers Socials	1.968.923,39	5,98%
Consorti de Serveis Socials de Barcelona	1.825.393,81	5,55%
Ayuntamiento de Palma de Mallorca	1.733.915,48	5,27%
Personas usuarias	1.142.954,89	3,47%
Ayuntamiento de Madrid	927.496,92	2,82%
Ayuntamiento de Alaior	912.190,56	2,77%
Ayuntamiento de Campos	739.221,28	2,25%
Ayuntamiento de Ferreries	556.462,55	1,69%
Ayuntamiento de Mercadal	554.128,00	1,68%
Mancomunitat del Pla de Mallorca	362.298,92	1,10%
Ministerio de Sanidad, Asuntos Sociales e Igualdad	309.724,43	0,94%
Ayuntamiento de Capdepera	275.322,68	0,84%
Ayuntamiento de Ibiza	273.841,98	0,83%
Ayuntamiento de Alcalá de Henares	272.317,08	0,83%
Ayuntamiento de Siruela	225.401,36	0,69%
Ayuntamiento de Santa Eulalia	223.213,00	0,68%
Ayuntamiento de Pollença	217.119,08	0,66%
Ayuntamiento de Sant Llorenç	213.090,64	0,65%
Asociación Telefónica Asistencia Minusválidos	151.851,40	0,46%
Ayuntamiento de Sant Antoni de Portmany	139.035,91	0,42%
Ayuntamiento de Bunyola	138.587,40	0,42%
Ayuntamiento de Guadalupe	130.440,28	0,40%
Ayuntamiento de Sant Josep	116.451,42	0,35%
Ayuntamiento de Marratxí	103.257,17	0,31%
Patronato Molí d'en Gaspar	99.999,96	0,30%
Ayuntamiento de Felanitx	84.369,72	0,26%
Ayuntamiento de Tamurejo	62.930,30	0,19%
Ayuntamiento de Manacor	58.045,51	0,18%
Ayuntamiento de Barcelona	47.565,00	0,16%
Fundación Internacional y para Iberoamérica de Administración y Políticas Públicas	39.700,00	0,12%
Asociación para la Salud Mental Gira-Sol	25.542,60	0,08%
Ayuntamiento de Getafe	19.800,00	0,06%
Ayuntamiento de Ses Salines	18.462,39	0,06%
Fundación Intress para la Integración	14.270,52	0,04%
Fremap Mutua	7.398,84	0,02%
UTE Intress i CRIA	3.300,00	0,01%
Hotel Beds Spain	2.650,00	0,01%
Otros (suma de aquellos que suponen ingresos inferiores a 2.500 €)	54.720,23	0,17%
Total	32.903.976,00	100,0%

* Departament de Benestar Social i Família: 8.763.699,00. Departament de Justícia: 1.445.599,68

⋮ A continuación se exponen las tablas con los datos de los servicios de cada área de actividad.

PERSONAS MAYORES



TIPOLOGÍA DE SERVICIO	CENTRO O SERVICIO	Nº DE PLAZAS	PERSONAS ATENDIDAS CON EXPEDIENTE	PERSONAS ATENDIDAS PUNTUALMENTE	INICIO CENTRO O SERVICIO	FINALIZACIÓN	CLIENTE	POBLACIÓN	PROFESIONALES	SERVICIOS 2013
-----------------------	-------------------	--------------	-----------------------------------	---------------------------------	--------------------------	--------------	---------	-----------	---------------	----------------

ATENCIÓN RESIDENCIAL	Residencia de Campos	33	32	2008	Ayuntamiento de Campos	Campos (Mallorca)	21				
	Residencia de Ferreries	19	23	1990	Ayuntamiento de Ferreries	Ferreries (Menorca)	12				
	Residencia de Mercadal	19	20	1996	Ayuntamiento de Mercadal	Mercadal (Menorca)	17	5			
	Residencia de Alaïor	30	36	1998	Ayuntamiento de Alaïor	Alaïor (Menorca)	23				
	Pisos tutelados de Siruela	24	27	2012	Ayuntamiento de Siruela	Siruela (Badajoz)	5				
CENTROS DE DÍA	Centro de Día Sant Llorenç des Cardassar	20	20	2007	Ayuntamiento de Sant Llorenç des Cardassar	Sant Llorenç des Cardassar (Mallorca)	7				
	Centro de Día Petra	32	77	2009	Mancomunitat del Pla	Petra (Mallorca)	10				
	Centro de Día Algaida	30	41	2009	Mancomunitat del Pla	Algaida (Mallorca)	12				
	Centro de Día Bunyola	15	16	2010	Ayuntamiento de Bunyola	Bunyola (Mallorca)	6				
	Centro de Día Son Carrió	13	10	2011	Ayuntamiento de Sant Llorenç des Cardassar	Son Carrió (Mallorca)	5				
	Centro de Día Capdepera	20	30	2011	Ayuntamiento de Capdepera	Cala Rajada (Mallorca)	10				
	Centro de Día Campos	10	20	2008	Ayuntamiento de Campos	Campos (Mallorca)	3	12			
	Centro de Día Alaïor	10	16	2004	Ayuntamiento de Alaïor	Alaïor (Menorca)	3				
	Centro de Día Ferreries	15	24	2007	Ayuntamiento de Ferreries	Ferreries (Menorca)	4				
	Centro de Día Guadalupe	30	27	2011	Ayuntamiento de Guadalupe	Guadalupe (Cáceres)	6				
	Centro de Día Tamurejo	20	24	2011	Ayuntamiento de Tamurejo	Tamurejo (Badajoz)	4				
	Centro de Día Siruela	20	29	2012	Ayuntamiento de Siruela	Siruela (Badajoz)	3				
PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA EN EL ENTORNO HABITUAL	Servicio de Ayuda a Domicilio Sant Josep		46	2002	Ayuntamiento de Sant Josep	Sant Josep (Ibiza)	3				
	Servicio de Ayuda a Domicilio Santa Eulàlia		93	2002	Ayuntamiento de Santa Eulàlia	Santa Eulàlia (Ibiza)	9				
	Servicio de Ayuda a Domicilio Sant Antoni		42	2002	Ayuntamiento de Sant Antoni	Sant Antoni (Ibiza)	6		6		
	Servicio de Ayuda a Domicilio Pollença		93	1998	Ayuntamiento de Pollença	Pollença (Mallorca)	8				
	Servicio de Ayuda a Domicilio Sant Llorenç des Cardassar		26	2007	Ayuntamiento de Sant Llorenç des Cardassar	Sant Llorenç des Cardassar (Mallorca)	6				
	Servicio de Ayuda a Domicilio Campos		34	2010	Ayuntamiento de Campos	Campos (Mallorca)	5				
CENTROS DE PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA (CASALES)	Casal Can Ribes	45	66	2010	Ayuntamiento de Palma	Palma (Mallorca)	8				
	Casal Es Jonquet	36	42	2005	Ayuntamiento de Palma	Palma (Mallorca)	8		3		
	Casal Ciutat Antiga-Botons	40	40	2002	Ayuntamiento de Palma	Palma (Mallorca)	7				
TOTAL									954	211	26

* El número de personas atendidas en residencias incluye tanto a los residentes como las comidas a domicilio

TIPOLOGÍA DE SERVICIO	CENTRO O SERVICIO	Nº DE PLAZAS	PERSONAS ATENDIDAS CON EXPEDIENTE	PERSONAS ATENDIDAS PUNTUALMENTE	INICIO CENTRO O SERVICIO	FINALIZACIÓN	CLIENTE	POBLACIÓN	PROFESIONALES	SERVICIOS 2013
ATENCIÓN RESIDENCIAL	RESIDENCIAS	33	38		2004		Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (en adelante ICASS). Generalitat de Catalunya	Lleida	19	
		Hogar Residencia Elisenda de Montcada								
ATENCIÓN RESIDENCIAL	PISOS TUTELADOS	20	35		1999		Consejería de Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid	Navalcarnero (Madrid)	19	3
		26	45		2002		Consejería de Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid	Getafe (Madrid)	23	
		6	6		2011		ICASS. Generalitat de Catalunya	Lleida	1	
		8	9		2011		Privado	Palma (Mallorca)	1	
		13	13		2006		Consejería de Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid	Navalcarnero (Madrid)	2	4
		8	8		2006		Consejería de Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid	Getafe (Madrid)	2	
PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA EN EL ENTORNO HABITUAL	ATENCIÓN DOMICILIARIA	15	15		2010		ICASS. Generalitat de Catalunya	Granollers (Barcelona)	4	
		20	20		2008		ICASS. Generalitat de Catalunya	Lleida	9	
		5	5		2013		ICASS. Generalitat de Catalunya	Lleida	2	7
		30	37		2006		Consejería de Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid	Navalcarnero (Madrid)	5	
		30	32		2006		Consejería de Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid	Madrid	5	
		30	45		2006		Consejería de Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid	Madrid	5	
		30	42		2005		Consejería de Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid	Getafe (Madrid)	5	
		35	62		2008		ICASS. Generalitat de Catalunya	Granollers (Barcelona)	7	
		90	102		1990		Consejería de Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid	Madrid	9	
		90	111		1990		Consejería de Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid	Madrid	10	
		90	110		1998		Consejería de Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid	Getafe (Madrid)	11	
		65	78		2007		Consejería de Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid	Madrid	10	9
		40	44		2009		Consejería de Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid	Navalcarnero (Madrid)	9	
55	77		2006		Consejería de Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid	Madrid	9			
30	23		2011		ICASS. Generalitat de Catalunya	Getafe (Madrid)	9			
CENTROS DE DÍA	SERVICIOS DE MEJORA DE CAPACIDADES	45	45		1995		ICASS. Generalitat de Catalunya	La Seu d'Urgell (Lleida)	2	
		35	40		2006		Conselleria de Salut, Família i Benestar Social	Palma (Mallorca)	3	
		30	40		2005		Consejería de Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid	Navalcarnero (Madrid)	7	4
		30	39		2006		Consejería de Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid	Getafe (Madrid)	6	
		30	39		2006		Consejería de Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid	Madrid	6	
INSERCIÓN LABORAL	CENTROS DE DÍA	7	7		1998		Conselleria de Vicepresidència. Govern Balear	Palma (Mallorca)	1	2
		30	37		2008		Institut Mallorquí d'Afers Socials. Govern Balear	Palma (Mallorca)	2	
PROGRAMAS ESPECIALES	ATENCIÓN EN CENTROS PENITENCIARIOS	65	77	3	1999		Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Instituciones Penitenciarias	Navalcarnero (Madrid)	4	1

TOTAL

1.034 1.322 3

204

30

TIPOLOGÍA DE SERVICIO	CENTRO O SERVICIO	Nº DE PLAZAS	PERSONAS ATENDIDAS CON EXPEDIENTE	PERSONAS ATENDIDAS PUNTUALMENTE	INICIO CENTRO O SERVICIO	FINALIZACIÓN CLIENTE	POBLACIÓN	PROFESIONALES	SERVICIOS 2013
ATENCIÓN RESIDENCIAL	CENTROS DE ACOGIDA Y DIAGNÓSTICO Y CENTROS RESIDENCIALES DE ACCIÓN EDUCATIVA	Centro de Acogida y Urgencias Infantiles Josep Pailach	67	556	1992	Consejo de Servicios Sociales. Ayuntamiento de Barcelona	Barcelona	47	
		Equipo técnico de diagnóstico y Equipo de Valoración del Maltrato Infantil	139		2011	Dirección General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (en adelante DGAI). Departament de Benestar Social i Família. Generalitat de Catalunya.	Tarragona	11	
		Equipo técnico de diagnóstico "Els Llimoners"	69		2013	Dirección General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (en adelante DGAI). Departament de Benestar Social i Família. Generalitat de Catalunya.	Barcelona	7	
		Equipo de Valoración del Maltrato Infantil	216		2013	DGAI. Departament de Benestar Social i Família. Generalitat de Catalunya.	Barcelona	4	
		Centro Residencial de Acción Educativa Elima	33		2004	DGAI. Departament de Benestar Social i Família. Generalitat de Catalunya.	Sabadell (Barcelona)	23	10
		Centro Residencial de Acción Educativa Voramar	30		2010	DGAI. Departament de Benestar Social i Família. Generalitat de Catalunya.	Tarragona	27	
		Centro Educativo Bellamar	10	15	2001	Institut Mallorquí d'Afers Socials (en adelante IMAS). Consell de Mallorca	Palma de Mallorca	11	
		Centro de Acogida y Diagnóstico Llar Garbí	10	61	2008	DGAI. Departament de Benestar Social i Família. Generalitat de Catalunya.	Tarragona	10	
		Centro de Acogida y Diagnóstico Llar Llevant	20	23	2008	DGAI. Departament de Benestar Social i Família. Generalitat de Catalunya.	Tarragona	32	
		Centro Educativo Illa	10	14	1991	IMAS	Palma de Mallorca	10	
APOYO A LA FAMILIA	SERVICIOS PARA LA MEJORA DE LAS RELACIONES FAMILIARES	Punto de encuentro de menores de Gracia, Ciutat Vella y Eixample	271		2005	Secretaría de Familia. Departament de Benestar Social i Família. Generalitat de Catalunya.	Barcelona	5	
		Espacio de visitas EVA	271		2010	DGAI. Departament de Benestar Social i Família. Generalitat de Catalunya.	Tarragona	2	
		Centro de Atención a la Familia	156		2002	Privado / Ayuntamiento de Santa Coloma. /Secretaría de Familia. Departament de Benestar Social i Família. Generalitat de Catalunya.	Barcelona	9	4
		Intervención con infancia y familia en riesgo EMOM	171		2000	Ayuntamiento de Marratxí	Marratxí (Mallorca)	3	
		Servicio de acogimientos simples en familia ajena	268		2007	Institut Català de l'Acolliment i l'Adopció (en adelante ICAA). Departament de Benestar Social i Família. Generalitat de Catalunya	Barcelona	4	
		Servicio de acogimientos simples en familia extensa	370		2011	Generalitat de Catalunya. Departament de Benestar Social i Família. Secretaria de Família	Barcelona	4	
		Servicio de acogimientos simples en familia ajena	217		1996	ICAA. Departament de Benestar Social i Família. Generalitat de Catalunya	Leida	4	
		Servicio de acogimientos en familia extensa ACOFAM	385		2009	IMAS. Govern Balear	Mallorca	11	
		Servicio de acogimientos en familia externa Nlu	237		2012	IMAS. Govern Balear	Mallorca	6	
		Preparación y valoración de solicitantes de adopción internacional	367		1997	ICAA. Departament de Benestar Social i Família. Generalitat de Catalunya	Barcelona	4	11
INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA	EDUCADORES EN MEDIO ABIERTO	Servicio de acogimientos preadoptivos y valoración de los solicitantes de adopción nacional	1507		2013	ICAA. Departament de Benestar Social i Família. Generalitat de Catalunya	Barcelona	9	
		Preparación y valoración de solicitantes de adopción internacional	108		1997	ICAA. Departament de Benestar Social i Família. Generalitat de Catalunya	Leida	5	
		Servicio de atención postadoptiva	174		2006	ICAA. Departament de Benestar Social i Família. Generalitat de Catalunya	Leida	3	
		Servicio de acogimientos preadoptivos y valoración de los solicitantes de adopción nacional	82		1997	ICAA. Departament de Benestar Social i Família. Generalitat de Catalunya	Leida	3	
		Preparación y valoración de solicitantes de adopción internacional	64		2013	ICAA. Departament de Benestar Social i Família. Generalitat de Catalunya	Tarragona	2	
		Intervención con infancia y familia en riesgo	171		2002	Ayuntamiento de Marratxí	Marratxí (Mallorca)	3	
		Intervención educativa en medio abierto Pollença	324		1996	Ayuntamiento de Pollença	Pollença (Mallorca)	1	4
		Intervención educativa en medio abierto Ses Salines	739		2005	Ayuntamiento de Ses Salines	Ses Salines (Ibiza)	1	
		Unidad de Trabajo Social (UTS)	225		2000	Ayuntamiento de Felanitx	Felanitx (Mallorca)	2	



TIPOLOGÍA DE SERVICIO	CENTRO O SERVICIO	Nº DE PLAZAS	PERSONAS ATENDIDAS CON EXPEDIENTE	PERSONAS ATENDIDAS PUNTUALMENTE	INICIO CENTRO O SERVICIO	FINALIZACIÓN	CLIENTE	POBLACIÓN	PROFESIONALES	SERVICIOS 2013
PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA EN EL ENTORNO HABITUAL	Centro de Día Ayaan Hirsi	520	385	2008	Dirección General de Igualdad de Oportunidades. Ayuntamiento de Madrid	Madrid	15	1		
TOTAL		520	385				15	1		

RESPUESTAS A LA VIOLENCIA

TIPOLOGÍA DE SERVICIO	CENTRO O SERVICIO	Nº DE PLAZAS	PERSONAS ATENDIDAS CON EXPEDIENTE	PERSONAS ATENDIDAS PUNTUALMENTE	INICIO CENTRO O SERVICIO	FINALIZACIÓN	CLIENTE	POBLACIÓN	PROFESIONALES	SERVICIOS 2013
RESIDENCIAS	Centro de Emergencia Alcalá de Henares	15	88	2000	Dirección General de la Mujer. Ayuntamiento de Alcalá de Henares	Alcalá de Henares (Madrid)	13			
	Casa de Acogida II	35	44	2009	Dirección General de la Mujer. Comunidad de Madrid	Madrid	19			
	Casa de Acogida III	25	32	2003	Dirección General de la Mujer. Comunidad de Madrid	Madrid	15			
	Servicio de acogida y recuperación para mujeres en situación de violencia machista y sus hijas e hijos Baix Llobregat	24	66	2005	Generalitat de Catalunya. Departament de Benestar Social i Família. Secretaria de Família	Baix Llobregat (Barcelona)	13	5		
	Servicio de acogida y recuperación para mujeres en situación de violencia machista y sus hijas e hijos Vallés Oriental	18	54	2000	Generalitat de Catalunya. Departament de Benestar Social i Família. Secretaria de Família	Vallés Oriental (Barcelona)	17			
	Piso con apoyo para mujeres en situación de violencia machista y sus hijos e hijas	10	9	2010	Generalitat de Catalunya. Departament de Benestar Social i Família. Secretaria de Família	Baix Llobregat (Barcelona)	1			
	Piso con apoyo para mujeres en situación de violencia machista y sus hijos e hijas	10	13	2000	Generalitat de Catalunya. Departament de Benestar Social i Família. Secretaria de Família	Vallés Oriental (Barcelona)	2	3		
	Pisos de acogida para mujeres que han sufrido violencia machista	20	31	2011	Consorci de Serveis Socials de Barcelona	Barcelona	4			
	SAVD 24 horas	15	1.402	140	2003	Dirección General de Igualdad de Oportunidades. Ayuntamiento de Madrid	Madrid	25		
	Servicio de acogimiento y recuperación de urgencias	6	42	2010	Generalitat de Catalunya. Departament de Benestar Social i Família. Secretaria de Família	Baix Llobregat (Barcelona)	3	2		
ATENCIÓN URGENTE										
ATENCIÓN PSICOTERAPÉUTICA	Punto Municipal O.R.G.V 1 y 2	803	30	2004	Dirección General de Igualdad de Oportunidades. Ayuntamiento de Madrid	Madrid	9	1		
GENERACIÓN DE NUEVOS VALORES	Programa formativo para personas que han cometido violencia	18	36	2006	Departament de Justícia. Generalitat de Catalunya	Barcelona	3	1		
TOTAL		192	2.620	170			124	12		

PERSONAS CON DISCAPACIDAD

TIPOLOGÍA DE SERVICIO	CENTRO O SERVICIO	Nº DE PLAZAS	PERSONAS ATENDIDAS CON EXPEDIENTE	PERSONAS ATENDIDAS PUNTUALMENTE	INICIO CENTRO O SERVICIO	FINALIZACIÓN	CLIENTE	POBLACIÓN	PROFESIONALES	SERVICIOS 2013
ATENCIÓN RESIDENCIAL	RESIDENCIAS	31	31		2004	2013	Institut Català de Serveis Socials (ICASS). Generalitat de Catalunya	Martorell (Barcelona)	21	1
	PISOS TUTELADOS	10	10	3	2005		Institut Majorquí d'Afers Socials (en adelante IMAS). Govern Balear y Ayuntamiento de Llucmajor	Llucmajor (Mallorca)	6	1
SERVICIOS PARA LA MEJORA DE CAPACIDADES	Centro de Formación Ocupacional Migjorn	25	27	2	1989		IMAS. Govern Balear y Ayuntamiento de Llucmajor	Llucmajor (Mallorca)	11	1
INSERCIÓN LABORAL	ERGON Programa de Acompañamiento a la Inserción	89	89	56	1989		IMAS. Govern Balear y Ayuntamiento de Llucmajor	Llucmajor (Mallorca)	3	1
INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN	Servicio de Atención al Socio de ATAM en Cataluña y Baleares		741	139	2007		Asociación Telefónica de Asistencia al Minusválido (ATAM)	Cataluña y Baleares	4	1
TOTAL			898	200					45	5

JÓVENES

TIPOLOGÍA DE SERVICIO	CENTRO O SERVICIO	Nº DE PLAZAS	PERSONAS ATENDIDAS CON EXPEDIENTE	PERSONAS ATENDIDAS PUNTUALMENTE	INICIO CENTRO O SERVICIO	FINALIZACIÓN	CLIENTE	POBLACIÓN	PROFESIONALES	SERVICIOS 2013
INFORMACIÓN JUVENIL	Centro de Información Juvenil PalmaJove		19.774*		1987		Ayuntamiento de Palma	Palma de Mallorca	8	1
TOTAL			19.774						8	1

* Las visitas a la web de PalmaJove fueron 196.701



POBLACIÓN EN GENERAL INCLUSIÓN SOCIOLABORAL

CENTRO O SERVICIO	Nº DE PLAZAS	PERSONAS ATENDIDAS CON EXPEDIENTE	PERSONAS ATENDIDAS PUNTUALMENTE	INICIO CENTRO O SERVICIO	FINALIZACIÓN	CLIENTE	POBLACIÓN	PROFESIONALES	SERVICIOS 2013
Centro de acogida municipal de Ibiza	20	1.446	57	2011		Ayuntamiento de Ibiza	Ibiza	10	2
Servicio Mediman (inserción social de mujeres inmigrantes)	144	165	57	2007		Ayuntamiento de Manacor	Manacor (Mallorca)	2	
TOTAL	164	1.611	57					12	2

MEDIDAS PENALES ALTERNATIVAS

CENTRO O SERVICIO	Nº DE PLAZAS	PERSONAS ATENDIDAS CON EXPEDIENTE	PERSONAS ATENDIDAS PUNTUALMENTE	INICIO CENTRO O SERVICIO	FINALIZACIÓN	CLIENTE	POBLACIÓN	PROFESIONALES	SERVICIOS 2013
Medidas Penales Alternativas Lleida	1.052	1.052		2010		Departament de Justícia. Generalitat de Catalunya	Lleida	14	1
Medidas Penales Alternativas Girona	1.459	1.459		2010		Departament de Justícia. Generalitat de Catalunya	Girona	11	1
Medidas Penales Alternativas Tarragona	1.755	1.755		2010		Departament de Justícia. Generalitat de Catalunya	Tarragona	12	1
Medidas Penales Alternativas Terres de l'Ebre	424	424		2010		Departament de Justícia. Generalitat de Catalunya	Terres de l'Ebre (Tarragona)	3	1
TOTAL		4.690						40	4

INTRESS ZONA NORTE
Y ÁREA DE SOPORTE GENERAL

Villarroel, 45 entlo.
08011 Barcelona
T 932 172 664
F 932 373 634

intressbar@intress.org

INTRESS ZONA CENTRO

María de Molina, 64, 1º B
28006 Madrid
T 915 616 988
F 915 612 247

intressmad@intress.org

INTRESS ZONA ESTE

La Rambla, 15
07003 Palma de Mallorca
T 971 715 029
F 971 712 200

intressib@intress.org



Edición:
Intress
Redacción y Coordinación:
María Fernández Santiago
Maquetación:
Magma.cat



@IntressOrg