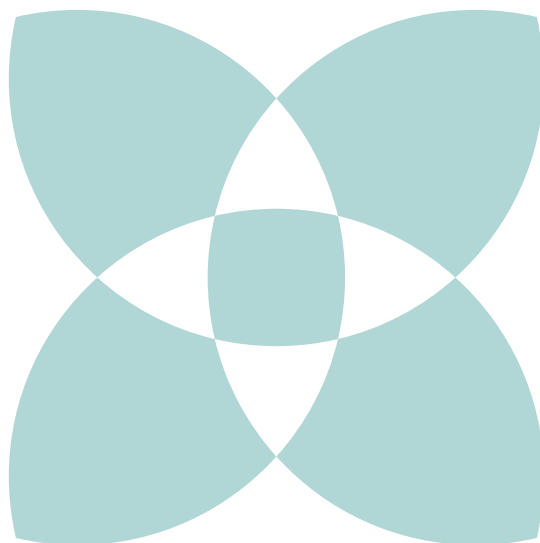


intress
MEMORIA
2011





Intress Zona Norte

Bruc 14, 3º 1ª • 08010 Barcelona • T 932 172 664 • F 932 373 634 • intressbar@intress.org

Intress Zona Centro

General Oraá 26, 3º • 28006 Madrid • T 915 616 988 • F 915 612 247 • intressmad@intress.org

Intress Zona Este

Rambla dels Ducs de Palma 15 • 07003 Palma de Mallorca • T 971 715 029 • F 971 712 200
intressib@intress.org

Área de Soporte General

Pintor Tapiró 4, 1º • 08028 Barcelona • T 933 427 650 • F 933 427 651

Edición

Intress

Redacción

Equipo Técnico de Intress

Coordinación

María Fernández Santiago

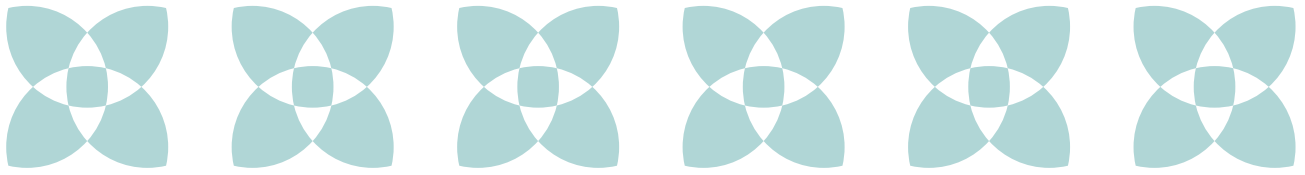
Traducción al catalán

Joana Bertolín

Maquetación

Laia Navarro Boix

www.intress.org



Presentación	5
Misión y Visión	6
Valores	7
Organigrama	8
Líneas estratégicas	9
Responsabilidad Social	11
Gestión medioambiental	15
Innovación	16

LA ACTIVIDAD DE INTRESS

1 ÁREAS DE ESPECIALIZACIÓN

1.1. Personas mayores	19
1.2. Salud mental	23
1.3. Infancia y familia	28
1.4. Mujer	34
1.5. Respuestas a la violencia	37

2 OTRAS ÁREAS

2.1. Personas con discapacidad	42
2.2. Jóvenes	45
2.3. Población en general	46
2.3.1. Inclusión sociolaboral	46
2.3.2. Voluntariado	47
2.3.3. Medidas Penales Alternativas	48

3 CONSULTORÍA Y FORMACIÓN EN CALIDAD

3.1. Calidad	50
3.2. Clientes de la división de calidad	52

RESULTADOS DE INTRESS

4 RESULTADOS EN CLIENTES

4.1. Satisfacción de los clientes contratantes	55
4.2. Satisfacción de las personas usuarias	57
4.3. Satisfacción de los familiares de las personas usuarias	59

5 RESULTADOS EN LAS PERSONAS TRABAJADORAS

5.1. Valoración de la calidad de vida en el trabajo	61
5.2. Seguridad y salud en el trabajo,	65
Formación interna y	67
Plan de igualdad	70

6 RESULTADOS PARA LA SOCIEDAD

7 RESULTADOS GLOBALES DE LA ORGANIZACIÓN

7.1. Personas atendidas	76
7.2. Evolución del personal	77
7.3. Evolución de los servicios	78
7.4. Evolución de los ingresos	79
7.5. Origen de los ingresos	80
7.6. Distribución de los ingresos	81



Intr^{ess} memoria 2011

Intr^{ess} es una asociación sin finalidad de lucro creada en 1984 y declarada de utilidad pública en el año 2004.

Cuenta con 42 socios/as, de los cuales 6 integran la Junta.

Dispone de un órgano ejecutivo integrado por directivos/as, en representación de cada una de las zonas territoriales y áreas de actividad.

Nuevas realidades, nuevos retos

El gran reto del año 2011 ha sido cómo hacer frente a las dificultades que nos amenazan y afrontarlas para convertirlas en nuevas oportunidades de futuro.

Como no podía ser de otra manera, este año Intress ha sufrido el impacto de la crisis económica que estamos viviendo desde hace unos años.

Desde el Área de Gestión constatamos una bajada en los ingresos, un descenso en la rentabilidad y un importante incremento de las necesidades de financiación debido al aumento de la morosidad de nuestros clientes. Y lo que es más preocupante, esta tendencia se agudizará en 2012. Pero no nos podemos permitir vivir en tiempo de lamentos, sino de acciones que nos garanticen la continuidad de nuestra labor.

En Intress contamos con un sistema de información e indicadores sólidamente establecidos que nos permiten tener toda la información al día. Contamos con un equipo humano capaz e ilusionado que se crece ante las dificultades y que actúa con diligencia en la búsqueda de soluciones. Fruto de la rapidez de actuación y del análisis de la realidad hemos hecho una reformulación de las Líneas Estratégicas que teníamos planteadas para 2008-2012 y las hemos adaptado a las nuevas necesidades, introduciendo elementos nuevos para el periodo 2012-2016.


Nuestra organización estaba orientada al crecimiento, pero ahora debemos buscar la optimización de recursos, sin que ello afecte a nuestra eficiencia y calidad. Todo ello buscando la menor repercusión en las personas.

En esta memoria reflejamos la actividad de Intress en 2011. Una actividad realizada desde la profesionalidad y el compromiso de nuestros profesionales con las personas a las que van destinados nuestros servicios. Los resultados de nuestra entidad siguen mostrando unos indicadores de satisfacción muy positivos, tanto de las personas usuarias de los servicios y sus familias, como de los clientes y las personas trabajadoras.

A lo largo de 2011 hemos mantenido y ampliado nuestra presencia y participación en las redes sociales, en los foros del Tercer Sector, en las diversas plataformas que trabajan por la defensa de un estado de bienestar. Hemos establecido alianzas con otras entidades del sector de la acción social y con la iniciativa privada. También hemos mantenido el compromiso solidario que desde Intress Solidario venimos realizando desde hace años.

Sabemos que el futuro no es fácil pero el camino está abierto para explorar nuevos productos, nuevos clientes, nuevos contextos, nuevas alianzas. Confiamos en nuestro conocimiento, en las personas de Intress y en la fuerza de nuestros valores.

Un abrazo,



Montserrat Castanyer
Presidenta de Intress



misión

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

visión

Intress tiene como visión ser líder en la gestión de servicios sociales innovadores y de alta calidad.

- Con áreas técnicas especializadas.
- Económicamente solvente y tecnológicamente desarrollada.
- Que trabaja de forma integrada y cohesionada entre todas las áreas, servicios y territorios.
- Impulsora del desarrollo profesional de todas las personas trabajadoras, en igualdad de oportunidades.



valores

- Compromiso con el conjunto de la sociedad.
- Respeto a la dignidad de las personas.
- Solidaridad con los sectores más desatendidos de la población.
- Excelencia en la realización de la actividad profesional.
- Innovación en el ámbito técnico y en la gestión.
- Eficiencia en la actividad productiva para lograr el máximo servicio al menor coste.
- Alianza con las organizaciones comprometidas con la sociedad.
- Rigor y transparencia en la gestión económica, financiera, legal y fiscal.
- Sensibilidad hacia la sostenibilidad del medio ambiente.

Nuestro Código Ético:

Para orientar en la práctica estos valores, en Intress disponemos de un Código en el que se definen los compromisos éticos que adquiere la organización con todos los grupos de interés.

GESTIÓN ASOCIATIVA

ASAMBLEA DE SOCIOS

PRESIDENCIA: Montserrat Castanyer

JUNTA: SECRETARIA: Frédérique Laloux • TESORERA: Sonia Lucini
VOCALES: Maria Coll, Pilar Núñez, Bartolomé Rigo

DIRECCIÓN GENERAL: Edita Navarro

COMITÉ EJECUTIVO

ÁREA GENERAL DE PROCESOS ESTRATEGICOS

• GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Directores Técnicos:

Salud Mental: José Manuel Cañamares

Personas Mayores y Dependencia: Maria Coll

Infancia y Familia, Mujer y Respuestas a la

Violencia: Pilar Núñez

• SISTEMA DE CALIDAD

Directora de Calidad: Matilde Rodríguez

ZONA CENTRO: Silvia García

ZONA ESTE: Cristina Fraga

ZONA NORTE: Esmeralda Almazán

ÁREA DE PROCESOS OPERATIVOS O ESENCIALES

• INNOVACIÓN

Director de Innovación:

Xavier Baño

Salud Mental:

José Manuel Cañamares

Personas Mayores y Dependencia:

Maria Coll

Infancia y Familia, Mujer y Respuestas a la Violencia:

Pilar Núñez

• GESTIÓN DE SERVICIOS SOCIALES

ZONA CENTRO

Directora de Zona:

Sonia Lucini

Área de Rehabilitación Psicosocial:

Clara López

Área de Mujer:

Belén López

ZONA ESTE

Directora de Zona:

Ana González

Área de Mujer, Infancia y Familia y Juventud:

Frédérique Laloux

Área de Dependencia Centros y SAD:

Maria Coll

Trini Sánchez

Área de Personas con Discapacidad:

Jaime Martínez-Esparza

ZONA NORTE

Director de Zona:

Ignasi Buyreu

Área de Infancia y Familia:

Pilar Núñez

Área de Dependencia y Fomento de la Autonomía:

Ignasi Buyreu

• CONSULTORÍA Y CALIDAD

Director:

Jesús Martín

Consultores:

Jorge Rivas

Olga Castro

Bartolomé Rigo

Antonio Sánchez

• CENTROS • SERVICIOS • PROGRAMAS • PROYECTOS

ÁREA GENERAL DE PROCESOS DE SOPORTE

• **GESTIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA**
Marta Pla

• **GESTIÓN DE PERSONAS**
Jordi Torcal

• **SISTEMAS DE INFORMACIÓN**
Alba Delgado

• **COMUNICACIÓN**
María Fernández Santiago

• **GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL**
Berta López

líneas estratégicas

En el año 2008 Intress marcó unas líneas estratégicas para guiar a la organización en el período 2008-2012. Estas eran las siguientes:

1. CRECER

2. INNOVAR

3. GESTIONAR EL CONOCIMIENTO

4. MEJORAR LA GESTIÓN

5. AUMENTAR EL COMPROMISO SOCIAL

6. MEJORAR LA GOBERNABILIDAD

Teniendo en cuenta la crisis económica que ha afectado a Intress, al igual que a otras entidades, la organización ha tenido que reaccionar rápido y ha adaptado las líneas estratégicas a las nuevas necesidades.

De este modo se han establecido unas nuevas líneas para el período 2012-2016, si bien se mantendrá la capacidad de adaptación a la realidad del momento.

Las nuevas líneas estratégicas para el período 2012-2016 son las que se exponen a continuación, lo cual no es óbice para que se mantengan algunos de los proyectos del periodo 2008-2012 hasta su finalización, proyectos que se inscriben en las líneas de mejora de la gestión y de compromiso social.

Líneas estratégicas 2012-2016

1 GESTIONAR SERVICIOS PRIVADOS PARA PERSONAS Y PARA EMPRESAS

Intress tiene la voluntad de aumentar la financiación de proyectos con capital privado y de reducir la dependencia del sector público.

2 ESTABLECER ALIANZAS PARA INCREMENTAR LA CAPACIDAD INNOVADORA Y DE CRECIMIENTO

El trabajo en red, la participación en plataformas y la creación de alianzas con empresas e instituciones son vitales para llevar a cabo proyectos de éxito.

3 EXPLOTAR Y DIFUNDIR EL CONOCIMIENTO INTRESS

Desde 1984 los profesionales de Intress han hecho posible la generación de un puntal para la entidad: el conocimiento. Intress apuesta por seguir compartiendo el conocimiento y por desarrollarlo a través de los máximos foros posibles.

4 GENERAR PROYECTOS DE EMPRENDIMIENTO SOCIAL

Intress apuesta por un modelo de negocio que revierta en la mejora de la calidad de vida de las personas y del entorno para así satisfacer necesidades nuevas. Se apuesta por iniciativas con sostenibilidad financiera, social y medioambiental con financiación privada.

5 INICIAR LA GESTIÓN DE PROYECTOS INTERNACIONALES

La entidad valora desarrollar proyectos más allá de nuestras fronteras, siempre que sea para contribuir a la mejora del bienestar y la calidad de vida de las personas atendidas.

6 AMPLIFICAR LA MARCA INTRESS

Es necesario dar a conocer las acciones, productos y servicios de la entidad para poder desarrollar proyectos con empresas y particulares. Intress apuesta por generar marca promoviendo la participación y escuchando, para así poder ofrecer productos que sean bien valorados y percibidos.

7 INCORPORAR LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Si bien Intress está al día de las nuevas necesidades, los productos y servicios deben ofrecer el valor añadido de las nuevas tecnologías para satisfacer estas nuevas necesidades y, a la vez, mejorar la eficiencia.

responsabilidad social

La responsabilidad social de Intress con la sociedad en la que vive no sólo se realiza a través de su compromiso con las personas a las que atiende a través de centros y servicios.

Intress trabaja por la mejora en la atención a las personas y también por la promoción de unas condiciones de vida dignas, el reconocimiento de la singularidad, la dignidad y las propias capacidades. Esto es posible gracias al compromiso de la entidad con la sociedad en la que vive y participa.

Desde su origen Intress ha venido trabajando en cooperación con otras entidades sociales, a través de redes y plataformas en las que se busca promover la mejora de la labor del tercer sector social.

En este año 2011, en el que la crisis económica mundial se ha hecho sentir gravemente en nuestro país, desde Intress se ha intensificado la implicación y el compromiso en la defensa de una mejor atención a personas que atraviesan situaciones difíciles. Se ha participado activamente en las plataformas:

- “Ni un pas enrere” en Cataluña, en contra de los recortes en los servicios sociales
- “Alianza por la defensa del sistema público de Servicios Sociales” a nivel estatal

Intress forma parte del Consejo Estatal de ONG de Acción Social y ha consolidado sus colaboraciones y alianzas con las redes y plataformas siguientes:

- ACRA: Associació Catalana de Recursos Assistencials
- AEC: Asociación Española para la Calidad
- AEISC: Associació d'Entitats d'Iniciativa Social de Catalunya
- AEISM: Asociación de Entidades de Iniciativa Social de Madrid
- AESE Empleo con Apoyo
- AFEM: Asociación para el Empleo de Personas con Discapacidad Intelectual
- AGAFESM: Asociación del Grupo de Atención Familiar en Salud Mental
- Aldeas Infantiles
- ASEBAD: Asociación Empresarial del sector de Ayuda a Domicilio
- Associació d'Organitzacions d'Acció Social de les Illes Balears
- Club Excelencia en Gestión e Innovación
- CMBS: Consell Municipal de Benestar Social
- CNSE: Confederación Estatal de Personas Sordas
- Colegio de Trabajadores Sociales de Madrid
- Comité d'Ètica dels Serveis Socials de Catalunya
- CSC: Consorci de Salut i Social de Catalunya
- EAPN: European AntiPoverty Network Balears
- ECAS: Entitats Catalanes d'Acció Social
- FEAPS Balears
- FEDAIA: Federació d'Entitats d'Atenció i Educació de la Infància i l'Adolescència
- FEIAB: Federació d'Entitats d'Infància i Adolescència de Balears
- Fons Mallorquí de Solidaritat i Cooperació
- Fons Menorquí de Cooperació
- Foqua: Fòrum per la Qualitat (FEAPS Balears)
- FSM: Fòrum de Salut Mental
- Fundación Amaranta
- Fundación Caja Madrid
- ICONG: Instituto para la Calidad en las ONG
- Instituto Valenciano de Biomecánica
- Obra Social La Caixa
- Patronal del 3er Sector Illes Balears
- PINCat: Plataforma d'Infància de Catalunya
- Plataforma "Corre la Voz" de Navalcarnero
- Plataforma "Participa y Comprende" de Getafe
- REAS Economía Solidaria
- Red de Consultoría Social
- Red de Exclusión Social
- Red Infojove
- Red Rentas Mínimas
- Taula de Treball amb Suport
- Taula del Tercer Sector Social
- TPS: Taula de Participació Social
- UAM: Universidad Autónoma de Madrid
- UNAF: Unión de Asociaciones Familiares
- UNED: Universidad Nacional de Educación a Distancia (Psicología)
- Universidad Carlos III de Madrid
- OEISM (Observatorio de la exclusión social y los procesos de inclusión de la Comunidad de Madrid)

INTRESS SOLIDARIO



Un año más Intress ha impulsado políticas de compromiso social y apoyo a países en vías de desarrollo, dedicando el 0.7 % de sus resultados económicos al Programa de Intress Solidario.

El Comité de Intress Solidario, integrado de manera voluntaria profesionales y personas socias de Intress, ha orientado la colaboración de 2011 a proyectos con posibilidad de continuidad en el tiempo y de aportación profesional en el trabajo.

Los proyectos han estado vinculados al área de Infancia y de Mujer, dos de las áreas de especialización de Intress. Se han desarrollado en Nicaragua y en el Norte de Marruecos, este último a través del convenio firmado con el Fons Mallorquí de Cooperació.

En el programa han participado 5 profesionales de Intress que han desarrollado su labor gracias al apoyo económico de la entidad.

Intress ha seguido manteniendo su colaboración con Haití, un país asolado por el terremoto de enero de 2010. Igual que en 2011, se ha impreso un calendario que se ha distribuido a todos los centros, con el lema Intress con Haití, para no olvidar la situación en este país.

La experiencia ha resultado muy positiva. Pueden consultarse las memorias de estos proyectos de trabajo en la web de Intress www.intress.org.

Simultáneamente los Comités de Intress Solidario han seguido colaborando con los programas de apoyo a la infancia en Haití y realizando acciones de sensibilización a través de Tertulias Solidarias sobre temas como la Mutilación Genital Femenina o El Hambre en el Cuerno de África.

COMPARTIENDO EL CONOCIMIENTO DE INTRESS



La gestión del conocimiento para la búsqueda de la excelencia exige tener ese conocimiento, pero también compartirlo dándole difusión.

Ésta ha sido una de las actuaciones que Intress ha potenciado una vez más durante 2011.

A lo largo del año se han llevado a cabo las siguientes acciones:

- Jornadas del Área Técnica de Infancia y Familia, con el título **“Los itinerarios de los niños/as, jóvenes y sus familias en el sistema de protección infantil”**. Tuvieron lugar en Barcelona el 3 y 4 de marzo de 2011 y fueron una oportunidad de aprendizaje para todos aquellos que trabajan en alguna rama del sistema de protección infantil. Profesionales de la enseñanza, los servicios sociales y las administraciones hablaron del trabajo en red en el ámbito de la infancia, exponiendo casos concretos y generando la reflexión y el debate en los asistentes.
- Jornadas del Área Técnica de Personas Mayores, bajo el título **“Por una atención personal y digna”**. Tuvo lugar el 6 de octubre de 2011 en Palma de Mallorca y en ella participaron profesionales destacados del ámbito de los servicios sociales, tanto de la Administración, como del ámbito privado y del Tercer Sector. Se abordaron temas como la necesidad de potenciar la atención a las personas mayores basada en el ejercicio de su libertad.

Por otra parte Intress continúa su acuerdo con la editorial Aresta para la publicación de libros sobre la atención a las personas que atraviesan dificultades. **Actualmente hay dos publicaciones en el mercado:**

- Hablando de recuperación. La salud mental desde otro punto de vista
- Historias de vida, Historias de Violencia. Si mi pareja me hace daño, ¿por qué sigo con ella?
- Más información en la web www.editorialaresta.com



gestión medioambiental

Intress, como entidad comprometida con los valores humanos, es consciente de que para que exista un desarrollo social sostenible es necesario un desarrollo ambiental que lo sustente. Es por ello que la entidad adopta como uno de sus valores éticos el ser respetuosa con la sostenibilidad del medio. Desde este posicionamiento, desarrolla un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) adecuado a la naturaleza, magnitud e impacto ambiental de sus actividades, productos y servicios. Este sistema tiene como fines:

- La identificación y evaluación del impacto ambiental de las actividades que realiza e implementación de medidas para reducirlo.
- Minimización de consumos y emisiones.
- Minimización de residuos.
- Reciclaje de residuos producidos.
- La sensibilización de los clientes internos y externos sobre el desarrollo sostenible a través de acciones formativas e informativas.
- El aprovechamiento de las actividades ambientales para la facilitación del desarrollo de los servicios.
- El cumplimiento de la normativa vigente en materia ambiental.
- La mejora continua del sistema a través de actividades encaminadas a la consolidación de una conducta generalizada de respeto al medio ambiente por parte de sus socias y socios, profesionales, usuarias y usuarios, clientes y proveedores.

Como resultado de la labor de sostenibilidad con el medio natural y social, Intress continuó en el 2011 desarrollando el proyecto que ganó el primer puesto del premio IKEA Colabora en 2009, con el programa “Érase una vez las 4R”.

Gracias a este programa, todas las personas usuarias de los centros de Intress han podido optar a un presupuesto para la realización de actividades enfocadas al medio ambiente y cuyo fin es la integración entre la acción ambiental y la acción social.

innovación

En 2011 Intress ha puesto el énfasis en las cuatro líneas maestras que guían la innovación en la entidad:



- Mantener un sistema de innovación sostenible en el que participen todas las personas de la entidad y que se nutra de las ideas generadas por todas y todos.
- Dirigir la innovación hacia las personas como foco de interés, dándoles total protagonismo. Intress sigue teniendo presente a la administración pública como cliente principal, pero se pretende que la innovación sirva también para dar respuesta a personas particulares o a la población general y no sólo a las personas atendidas en los servicios públicos que se gestionan.
- Buscar la colaboración, las alianzas y el trabajo en red, entendiendo y comprobando cómo el éxito de la innovación aumenta si ésta se trabaja en compañía de otras empresas y entidades.
- Y, fundamentalmente, dirigir los esfuerzos hacia la generación de servicios privados, alineando así la innovación con las líneas estratégicas de Intress.

Con estas líneas y tras haber definido en 2010 la política de innovación de Intress, en 2011 la innovación se ha centrado en el desarrollo de los proyectos generados y en la innovación abierta. Se ha definido la cartera de proyectos y se han trabajado de manera exitosa, de manera que a finales de año algunos de ellos estaban plenamente desarrollados.

También se han explorado entidades y organizaciones objetivo del mundo de la cultura, ciencia, medio-ambiente, con las que se han mantenido contactos para desarrollar proyectos innovadores.

En definitiva, el sistema de innovación que se generó en 2010 se ha puesto en marcha durante 2011. Fundamentalmente ha ido dirigido a generar y activar servicios innovadores para las personas, en colaboración con otras empresas y entidades que puedan hacer que la experiencia de Intress sea competitiva en el sector privado.

la actividad de Intress



1 las áreas clave de la actividad de Intress

1



1.1 personas mayores

SERVICIOS DE ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA:

La ilusión no tiene edad

1.1

Intress presta atención a las personas mayores desde 1990. La gestión de pequeñas residencias marcó el inicio de un modelo de trabajo personalizado y flexible. A través de los diferentes centros y servicios, Intress potencia las capacidades de las personas mayores con el fin de que sean más autónomas y sigan participando activamente en la sociedad.

Intress piensa y diseña servicios que posibilitan vivir el máximo tiempo posible en el entorno habitual y que permiten que las personas mayores tengan libertad para tomar sus propias decisiones y completar su trayectoria vital.

Los centros que gestiona Intress pretenden ser espacios de participación social integrados en la comunidad. Así se promueve un envejecimiento saludable, haciendo que las personas mayores puedan seguir siendo visibles y protagonistas en la sociedad

La tipología de centros y servicios que Intress gestiona en esta área son:

Son recursos que proporcionan atención y cuidados a las personas mayores con alto grado de dependencia que no pueden tenerlos en su propio hogar.

En las residencias se trabaja para que las personas usuarias puedan conseguir el mantenimiento de las funciones físicas, mentales y sociales, con el objetivo de propiciar su capacidad para elegir y tomar decisiones.

Se ofrece atención personalizada 365 días 24 horas, alojamiento, manutención, un entorno facilitador de la convivencia, apoyo en las actividades básicas de la vida diaria, servicio de fisioterapia y asistencia sanitaria. También se ofrecen actividades de ocio y de potenciación de la creatividad, tanto en la residencia como en el entorno. Se proporciona orientación y asesoramiento a las familias para un mejor acompañamiento a la persona usuaria.

Promoción de la autonomía en el entorno habitual

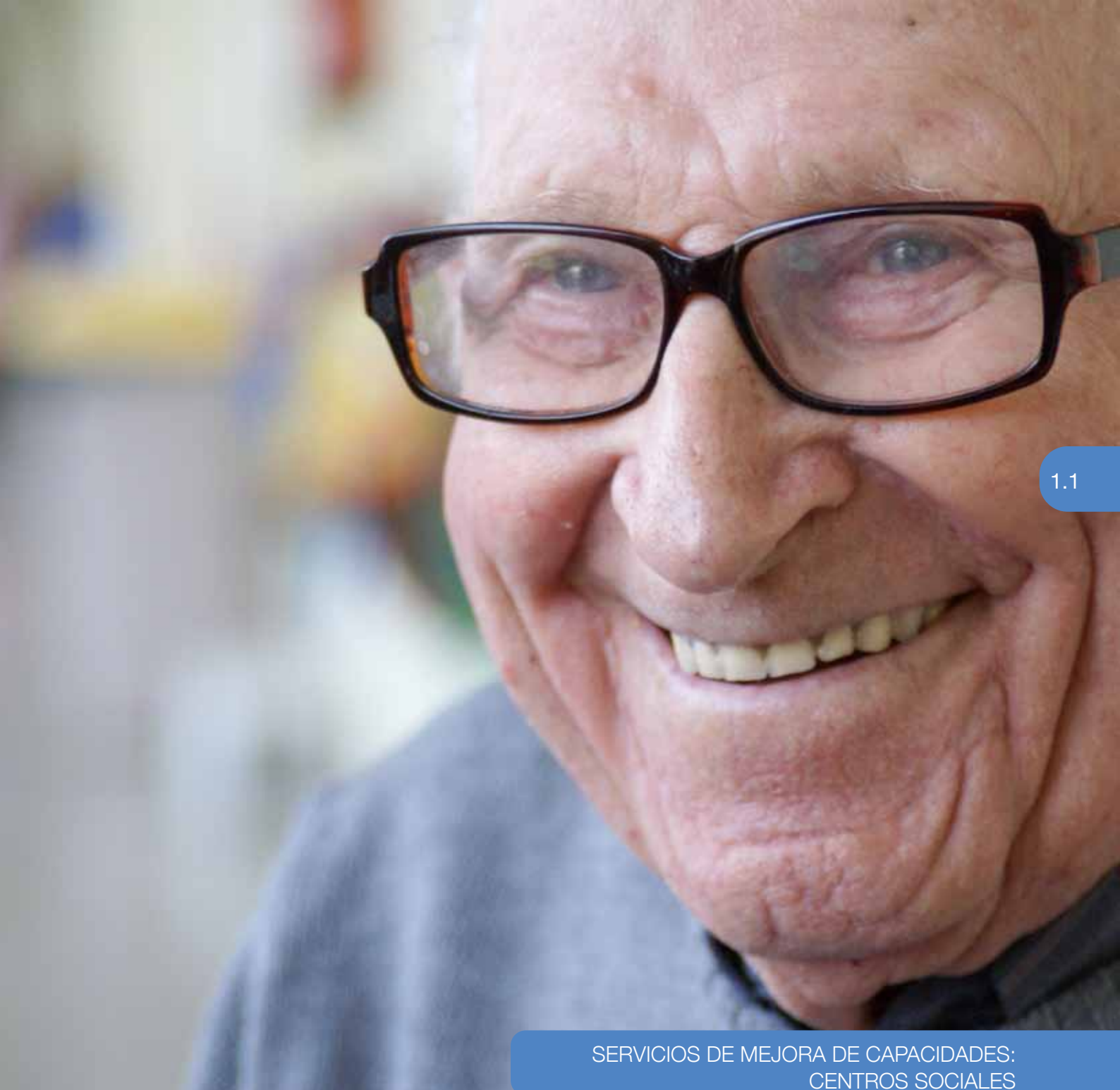
CENTROS DE DÍA

Ofrecen atención diurna profesionalizada a personas mayores con algún grado de deterioro físico o cognitivo. Tienen finalidad preventiva y rehabilitadora para promover la permanencia de las personas en su entorno habitual con la máxima autonomía posible. En estos servicios se ofrece apoyo para un adecuado desempeño en la vida cotidiana y actividades de ocio adaptadas a la persona, tanto en el centro como en el entorno. También se proporciona información y asesoramiento a las familias.

ATENCIÓN DOMICILIARIA

Servicio destinado a personas mayores con limitaciones para el desarrollo de las actividades básicas de la vida diaria. Se atiende a la persona en su mismo domicilio para restablecer, mejorar y/o mantener su bienestar físico, social y afectivo, evitando o retrasando su ingreso en un centro.

Se ofrece organización de la vivienda, asistencia en la manutención, apoyo en la realización de actividades diarias, entrenamiento para mantener las habilidades en el hogar y acompañamiento médico. Desde el enfoque de Intress de potenciar los recursos del entorno, se ofrece a las familias la formación necesaria para mejorar sus habilidades de cara al cuidado de la persona atendida.



1.1

SERVICIOS DE MEJORA DE CAPACIDADES: CENTROS SOCIALES

Son servicios comunitarios dirigidos a personas que mantienen un alto grado de autonomía. Están abiertos durante el día los 365 días del año y pretenden conseguir la integración y participación de las personas mayores en la vida social, económica y cultural. Para ello se ofrecen talleres y cursos en pro de una formación permanente, actividades para potenciar hábitos de vida saludables, así como programas y actividades de ocio adaptadas a cada persona, incluidas actividades de voluntariado en beneficio de la comunidad.

TIPOLOGÍA DEL SERVICIO	CENTRO O SERVICIO	Nº DE PLAZAS	PERSONAS ATENDIDAS CON EXPEDIENTES	PERSONAS ATENDIDAS PUNTUALMENTE	INICIO CENTRO O SERVICIO	FINALIZACIÓN	CLIENTE	POBLACIÓN	PROFESIONALES	SERVICIOS 2011	
ATENCIÓN RESIDENCIAL	RESIDENCIAS	Residencia Sor María Rafaela de Campos	33	39 Residentes	•	2008	•	Ayuntamiento de Campos	Campos (Mallorca)	22	5
		Residencia de Ferreries	19	21 Residentes y 30 comidas a domicilio	•	1990	•	Ayuntamiento de Ferreries	Ferreries (Menorca)	16	
		Residencia de Mercadal	19	20 Residentes y 14 comidas a domicilio	•	1996	•	Ayuntamiento de Mercadal	Es Mercadal (Menorca)	15	
		Residencia Es Ramal de Alaior	30	38 Residentes y 32 comidas a domicilio	•	1998	•	Ayuntamiento de Alaior	Alaior (Baleares)	23	
		Residencia de Gavà	93	108 Residentes	•	2003	2011	Generalitat de Catalunya, Departament d'Acció Social i Ciutadania. ICASS	Gavà (Cataluña)	90	
PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA EN EL ENTORNO HABITUAL	CENTROS DE DÍA	Centro de Día (Gavà)	32	48	•	2003	2011	Generalitat de Catalunya, Departament d'Acció Social i Ciutadania. ICASS	Gavà (Cataluña)		13
		Centro de Día (Sant Llorenç des Cardassar)	20	24	•	2007	•	Ayuntamiento de Sant Llorenç des Cardassar	Sant Llorenç des Cardassar (Mallorca)	5	
		Centro de Día (Campos)	20	27	•	2008	•	Ayuntamiento de Campos	Campos (Mallorca)	5	
		Centro de Día (Petra)	28	40	•	2009	•	Mancomunidad del Pla	Petra (Mallorca)		
		Centro de Día (Algaida)	25	37	•	2009	•	Mancomunidad del Pla	Algaida (Mallorca)	25	
		Centro de Día (Costitx)	15	23	•	2009	•	Mancomunidad del Pla	Costitx (Mallorca)		
		Centro de Día (Bunyola)	15	12	•	2010	•	Ayuntamiento de Bunyola	Bunyola (Mallorca)	5	
		Centro de Día (Son Carrió)	13	6	•	2011	•	Ayuntamiento de Sant Llorenç des Cardassar	Son Carrió (Mallorca)	5	
		Centro de Día (Capdepera)	20	22	•	2011	•	Ayuntamiento de Capdepera	Cala Rajada (Mallorca)	9	
		Centro de Día "Es Ramal" (Alaior)	10	15	•	2004	•	Ayuntamiento de Alaior	Alaior (Menorca)	3	
		Centro de Día (Ferreries)	15	22	•	2007	•	Ayuntamiento de Ferreries	Ferreries (Menorca)	5	
		Centro de Día (Guadalupe)	30	28	•	2011	•	Ayuntamiento de Guadalupe	Guadalupe (Cáceres)	6	
		Centro de Día (Tamurejo)	20	28	•	2011	•	Ayuntamiento de Tamurejo	Tamurejo (Badajoz)	5	
ATENCIÓN DOMICILIARIA	Servicio de Ayuda a Domicilio (Sant Josep)	•	31	•	2002	•	Ayuntamiento de Sant Josep	Sant Josep (Ibiza)	3	9	
	Servicio de Ayuda a Domicilio (Santa Eulàlia)	•	86	•	2002	•	Ayuntamiento de Santa Eulàlia	Santa Eulàlia (Ibiza)	8		
	Servicio de Ayuda a Domicilio (Sant Antoni)	•	41	•	2002	•	Ayuntamiento de Sant Antoni	Sant Antoni (Ibiza)	4		
	Servicio de Ayuda a Domicilio (Sant Joan)	•	17	•	2002	•	Ayuntamiento de Sant Joan	Sant Joan (Ibiza)	1		
	Servicio de Ayuda a Domicilio (Pollença)	•	100	•	1998	•	Ayuntamiento de Pollença	Pollença (Mallorca)	6		
	Servicio de Ayuda a Domicilio (Sant Llorenç des Cardassar)	•	21	•	2007	•	Ayuntamiento de Sant Llorenç des Cardassar	Sant Llorenç des Cardassar (Mallorca)	2		
	Servicio de Ayuda a Domicilio Zona 1 (Palma)	•	417	•	2007	2011	Ayuntamiento de Palma	Palma (Mallorca)	89		
	Servicio de Ayuda a Domicilio SOS	•	8	•	2009	•	S.O.S. SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	Palma (Mallorca)	•		
Servicio de Ayuda a Domicilio (Campos)	•	51	•	2010	•	Ayuntamiento de Campos	Campos (Mallorca)	5			
MEJORA DE CAPACIDADES	Casal Can Ribes	40	67	•	2010	•	Ayuntamiento de Palma	Palma (Mallorca)	7	3	
	Casal Es Jonquet	36	46	•	2005	•	Ayuntamiento de Palma	Palma (Mallorca)	6		
	Casal Ciutat Antiga (Botons)	45	48	•	2002	•	Ayuntamiento de Palma	Palma (Mallorca)	6		
TOTAL		578	1.584	•	•	•	•	376	30		

1.2

SERVICIOS DE ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA: salud mental

El ejercicio de la plena ciudadanía

1.2

Intress comenzó a gestionar en 1990 servicios para atender a personas con problemas de salud mental. Desde entonces ha participado en el desarrollo de los sistemas de atención y ha llevado a cabo la gestión de diferentes tipos de servicios destinados a estas personas: servicios residenciales, de mejora de capacidades, de inserción laboral, etc.

Intress trabaja con la persona, pero también con el entorno en el que vive. La atención a las familias, que constituyen el entorno más próximo a la persona usuaria, es una parte importantísima de la intervención en estos servicios. A ellas se les ofrece información, asesoramiento y apoyo para disminuir el estrés generado por las situaciones de dificultad y así mejorar la convivencia con su familiar.

El trabajo con la sociedad civil complementa el apoyo profesional que se le da a cada persona. Mejorar sus redes sociales y su participación social ayuda a que, además de facilitar la integración, se pueda luchar contra el estigma asociado a la enfermedad mental.

Rehabilitación y recuperación son conceptos técnicos que, unidos al de ciudadanía, expresan la forma en la que Intress entiende el trabajo en salud mental: a partir de un absoluto respeto a la persona usuaria como ciudadana que ejerce el control sobre su vida y su futuro. Así se le proporciona la atención y recursos necesarios para que tenga una vida plena.

La tipología de centros y servicios que Intress gestiona en el área de Salud Mental es:

Atención residencial

RESIDENCIAS

Dirigidas a personas con enfermedad mental grave con diferentes grados de dependencia pero que requieren apoyo residencial.

Se ofrece atención profesionalizada 365 días 24 horas, alojamiento y manutención, lavandería y arreglo de ropa, asistencia sanitaria, apoyo para un adecuado desempeño en la vida cotidiana y la promoción de un entorno relacional que facilite la convivencia. Se ofrece también una valoración de necesidades, una propuesta de intervención y el desarrollo de la misma, para lograr la mejora de las capacidades de la persona. Además se realizan actividades de ocio y de participación en la vida comunitaria.

PISOS TUTELADOS

Son pisos situados en la comunidad y que cuentan con apoyo profesional. Están dirigidos a personas con enfermedad mental grave que tienen un buen nivel de autonomía y que no necesitan una supervisión o apoyo continuo.

Se ofrece atención profesionalizada 365 días adaptada a cada persona y el apoyo para que las personas usuarias puedan gestionar compras, comidas y el mantenimiento y limpieza del propio hogar. De igual modo que en las residencias, se fomenta la integración en el entorno mediante actividades de ocio y tiempo libre desarrolladas tanto en el piso como con fuera de él.

ATENCIÓN DOMICILIARIA

Se trabaja con un equipo profesional en el propio domicilio de personas con enfermedad mental grave para mejorar su funcionamiento o bien para acompañarlas y vincularlas con los servicios necesarios para su atención. El servicio ofrece apoyo y entrenamiento para la realización de las actividades diarias del hogar, para la mejora de la red social y para llevar a cabo actividades fuera del domicilio.

Promoción de la autonomía en el entorno habitual

1.2





SERVICIOS DE MEJORA DE CAPACIDADES

A través de una atención individual profesionalizada se ofrecen talleres de entrenamiento para incrementar y/o mantener el nivel de autocuidados y el grado de autonomía y de participación social: habilidades sociales, educación para la salud, técnicas de auto-control, rehabilitación cognitiva, actividades de ocio.

CENTROS DE DÍA

Dirigidos a personas con enfermedad mental grave con un alto grado de dependencia, estos centros aportan una estructura diaria y una actividad organizada para las personas que así lo requieren. Se realizan actividades de ocio adaptadas a la persona, tanto en el Centro como en el entorno. Se ofrece también apoyo para un adecuado desempeño en la vida cotidiana y para la resolución de problemas.

1.2

INSERCIÓN LABORAL

Estos servicios ofrecen a personas con enfermedad mental grave con buenos niveles de autonomía programas de orientación vocacional, ajuste laboral, búsqueda activa de empleo y empleo con apoyo. Se trabaja de cerca con las empresas para la activación de puestos de trabajo. También se ofrece apoyo a la formación ocupacional.

Programas especiales

Intress es pionera en la atención a personas reclusas con enfermedad mental. Desde el servicio ubicado en el Centro Penitenciario Madrid IV de Navalcarnero se ofrecen talleres para la mejora de las capacidades de relación y de autonomía personal. También se lleva a cabo un apoyo en la preparación para la libertad de las personas reclusas, con el fin de lograr una continuidad de cuidados a su salida, que facilite su integración.

Formación

Intress trabaja también en la consultoría y formación especializada en sus áreas técnicas de actuación. Así, además de la gestión de servicios, durante 2011 se han llevado a cabo acciones formativas en el campo de la atención en salud mental de personas con trastorno mental grave.

TIPOLOGÍA DEL SERVICIO	CENTRO O SERVICIO	Nº DE PLAZAS	PERSONAS ATENDIDAS CON EXPEDIENTES	PERSONAS ATENDIDAS PUNTUALMENTE	INICIO CENTRO O SERVICIO	FINALIZACIÓN	CLIENTE	POBLACIÓN	PROFESIONALES	SERVICIOS 2011	
ATENCIÓN RESIDENCIAL	RESIDENCIAS	Hogar Residencia Elisenda de Montcada	33	39	•	2004	•	Institut Català de Serveis Socials (ICASS) Generalitat de Catalunya	Lleida	19	3
	Mini Residencia Navalcarnero	20	43	•	1999	•	Consejería de Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid	Navalcarnero (Madrid)	23		
	Mini Residencia Getafe	26	49	•	2002	•	Consejería de Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid	Getafe (Madrid)	23		
PISOS TUTELADOS	Pisos tutelados en Lleida	6	5	•	2011	•	Institut Català de Serveis Socials (ICASS) Generalitat de Catalunya	Lleida	4	4	
	Vivienda Supervisada La Vileta	6	2	•	2011	•	Privado	Palma (Mallorca)	1		
	Pisos tutelados en Navalcarnero	12	10	•	2006	•	Consejería de Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid	Navalcarnero (Madrid)	•		
	Pisos Tutelados de Getafe	8	7	•	2006	•	Consejería de Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid	Getafe (Madrid)	•		
ATENCIÓN DOMICILIARIA	Programa de Apoyo a la Autonomía en el entorno habitual del Vallés Oriental (Barcelona)	•	15	•	2010	•	Institut Català de Serveis Socials (ICASS) Generalitat de Catalunya	Granollers (Barcelona)	4	6	
	Programa de Apoyo a la Autonomía en el entorno habitual de Lleida	•	13	•	2008	•	Institut Català de Serveis Socials (ICASS) Generalitat de Catalunya	Lleida	6		
	Equipo de Apoyo Social Comunitario Navalcarnero	30	36	•	2006	•	Consejería de Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid	Navalcarnero (Madrid)	5		
	Equipo de Apoyo Social Comunitario Chamberí	30	30	•	2006	•	Consejería de Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid	Madrid	5		
	Equipo de Apoyo Social Comunitario Villaverde	30	42	•	2006	•	Consejería de Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid	Madrid	5		
	Equipo de Apoyo Social Comunitario Getafe	30	39	•	2005	•	Consejería de Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid	Getafe (Madrid)	5		
SERVICIOS DE MEJORA DE CAPACIDADES	Servicio de Rehabilitación Pre-Laboral del Vallés Oriental	35	83	16	2008	•	Institut Català de Serveis Socials (ICASS) Generalitat de Catalunya	Granollers (Barcelona)	7	10	
	Servicio de Rehabilitación Comunitaria	35	118	11	2000	•	CatSalut	Granollers (Barcelona)	8		
	Centro de Rehabilitación Psicosocial "Los Cármenes"	90	100	•	1990	•	Consejería de Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid	Madrid	9		
	Centro de Rehabilitación Psicosocial "Martínez Campos"	90	111	•	1990	•	Consejería de Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid	Madrid	10		
	Centro de Rehabilitación Psicosocial de Getafe	90	112	•	1998	•	Consejería de Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid	Getafe (Madrid)	12		
	Centro de Rehabilitación Laboral de Getafe	50	76	•	2002	•	Consejería de Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid	Getafe (Madrid)	9		
	Centro de Rehabilitación Psicosocial Arganzuela	60	72	•	2007	•	Consejería de Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid	Madrid	10		
	Centro de Rehabilitación Psicosocial de Navalcarnero	30	39	•	2009	•	Consejería de Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid	Navalcarnero (Madrid)	9		
	Centro de Rehabilitación Psicosocial de Villaverde	60	75	•	2006	•	Consejería de Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid	Madrid	9		
	Club social El Picot	15	15	•	2011	•	Institut Català de Serveis Socials (ICASS) Generalitat de Catalunya	La Seu d'Urgell (Lleida)	1		
PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA EN EL ENTORNO HABITUAL	ATENCIÓN DOMICILIARIA	SERVICIOS DE MEJORA DE CAPACIDADES									

TIPOLOGÍA DEL SERVICIO	CENTRO O SERVICIO	Nº DE PLAZAS	PERSONAS ATENDIDAS CON EXPEDIENTES	PERSONAS ATENDIDAS PUNTUALMENTE	INICIO CENTRO O SERVICIO	FINALIZACIÓN	CLIENTE	POBLACIÓN	PROFESIONALES	SERVICIOS 2011	
PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA EN EL ENTORNO HABITUAL	CENTROS DE DÍA	Centro de Día Gira-Sol	30	47	36	1995	•	Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales Ayuntamiento de Palma	Palma (Mallorca)	5	4
	Centro de Día de Navalcarnero	30	37	•	2006	•	Consejería de Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid	Navalcarnero (Madrid)	7		
	Centro de Día de Getafe	30	42	•	2005	•	Consejería de Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid	Getafe (Madrid)	6		
	Centro de Día Chamberí	30	40	•	2006	•	Consejería de Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid	Madrid	6		
INSERCIÓN LABORAL	Centro Especial de Empleo Gira-Sol	•	23	•	1998	•	"Conselleria de Medi Ambient i Ambient i Mobilitat Consorci Transports Mallorca GESMA Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales"	Palma (Mallorca)	•	3	
	Programa ERGON	24	34	25	2008	•	"Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales Consejería de Turismo y Trabajo"	Palma (Mallorca)	2		
	Palma segle XXI	36	48	34	2002	•	"Ayuntamiento de Palma Consejería de Turismo y Trabajo"	Palma (Mallorca)	3		
PROGRAMAS ESPECIALES	ATENCIÓN EN CENTROS PENITENCIARIOS	Rehabilitación de personas reclusas con enfermedad mental	61	74	•	1999	•	Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. II Penitenciarias	Navalcarnero (Madrid)	4	1
FORMACIÓN	FORMACIÓN	Formación a trabajadores de la Diputación de Segovia	25	25	122	2011 2011		Diputación de Segovia	Segovia	3	1
TOTAL			1.052	1.501	244				228	32	

1.2

1.3 infancia y familia

SERVICIOS DE ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE NO DEPENDENCIA:

1.3

El valor del vínculo

El área de Infancia y Familia se creó en Intress en 1984. Empezó gestionando el Centro Residencial de Acción Educativa Illa en Mallorca. El modelo de intervención parte del entendimiento de las necesidades de niños, niñas y sus familias, porque sólo así se pueden ofrecer los recursos adecuados para conseguir y mantener el equilibrio familiar.

Se trabaja potenciando las vinculaciones afectivas en la familia, puesto que ésta constituye el entorno natural y primordial en la vida del niño/a.

Las constantes transformaciones sociales exigen estar atentos a los nuevos retos que afrontan las familias. Intress apuesta firmemente por el trabajo preventivo y terapéutico que permita la preservación de los vínculos afectivos de origen con los que el niño y el adulto se identifican a lo largo de la vida.

Desde la Responsabilidad Social compartida Intress aborda la búsqueda de soluciones y respuestas al problema del maltrato infantil y la violencia en la familia. Los diferentes recursos o dispositivos asistenciales que gestiona Intress cobran valor desde el trabajo en red y la acción comunitaria.

Los centros y servicios que Intress gestiona en esta área son:

Atención residencial

CENTROS DE ACOGIDA Y DIAGNÓSTICO

Ofrecen alojamiento temporal los 365 días del año, con apoyo profesional a niños/as y adolescentes en situación de riesgo. A partir de esta estancia temporal se elabora el diagnóstico de la situación familiar y la propuesta de intervención, que puede ser la derivación a otros centros residenciales, el regreso a la familia o el acogimiento familiar o preadoptivo.

En el caso de adolescentes de 16 a 18 años, estos centros sirven de puente entre el recurso institucional y la plena autonomía.

1.3

CENTROS RESIDENCIALES DE ACCIÓN EDUCATIVA

Los CRAE son residencias que plantean una alternativa temporal a la familia para niñas y niños y adolescentes entre los 3 y los 18 años. Los centros están abiertos 24 horas al día y 365 días al año. La programación del centro contempla las actividades de la vida cotidiana, de educación y ocio, formación y promoción de la autonomía, así como actividades de ocio y participación en la vida comunitaria. Se realiza una valoración y seguimiento de las dinámicas familiares para la toma de decisiones con respecto al menor. Las personas profesionales que trabajan en estos centros asumen las competencias parentales necesarias para asegurar el desarrollo de los niños/as y jóvenes.

Apoyo a la familia

SERVICIOS PARA LA MEJORA DE LAS RELACIONES FAMILIARES

Servicios cuya finalidad es conseguir que los miembros de la familia puedan activar sus capacidades para mejorar el bienestar personal y familiar. Se ofrece psicoterapia individual y grupal, intervención psico-educativa, orientación e información para la prevención y resolución de conflictos. También hay lugar para la escuela de padres y madres, grupos de apoyo, talleres, charlas y debates. Se presta especial atención a las crisis en caso de separaciones y divorcios.

ACOGIMIENTOS Y ADOPCIONES

Intress ofrece una valoración y estudio completo sobre la idoneidad de las familias con voluntad de acoger o adoptar. Se realizan campañas de captación de familias acogedoras y adoptantes y acompañamiento tanto en el proceso anterior como posterior a la adopción o acogimiento.



1.3

SERVICIOS DE ACOGIDA EN FAMILIA AJENA O EN FAMILIA EXTENSA

Intress realiza la gestión de acogimientos de urgencia, de corta y larga duración y permanentes, tanto con familiares (tíos, abuelos, etc) como con personas ajenas a la familia. Se gestionan las visitas de los niños/as con sus familias de origen y el acompañamiento psicosocial para estos niños/as y jóvenes acogidos.

SERVICIOS DE ADOPCIÓN

Gestión de adopciones nacionales e internacionales. Se proporciona la formación previa necesaria a las familias y se realizan campañas de captación de familias adoptivas.

PUNTOS DE ENCUENTRO O ESPACIOS DE VISITA

Son espacios que ofrecen un entorno seguro y protegido para el encuentro entre niños, niñas y sus familias en el caso de interrupción de la convivencia. En ellos prevalece el derecho del niño o niña a mantener la relación con su familia y el adulto encuentra un espacio donde recuperar competencias parentales/parentales. Se ofrece acompañamiento y seguimiento de las visitas, soporte socioeducativo a padres y madres e informes de valoración de la calidad de las relaciones familiares.

Intervención socio-educativa



LUDOTECAS

Intress ofrece, a través de una atención personal profesionalizada, programas de estimulación temprana para el descubrimiento de uno/a mismo/a, material lúdico adecuado a cada niño/a, actividades de animación individuales y grupales, talleres de desarrollo creativo, educación en el diálogo y resolución de conflictos sin usar la violencia. Se realizan talleres para padres y madres de cara a fomentar el desarrollo del niño/a y el vínculo con la familia (talleres de masaje infantil, desarrollo cognitivo...)

Ofrecen flexibilidad horaria que permite su máximo aprovechamiento.



EDUCADORES EN MEDIO ABIERTO

También llamados tradicionalmente educadores de calle, estos profesionales llevan a cabo una acción pedagógica dirigida generalmente a jóvenes, niñas y niños con riesgo de exclusión social.

Intress cuenta con redes de educadores y trabajadores sociales que realizan un análisis y diagnóstico de los colectivos en los que se interviene. Se ofrecen dinámicas grupales que faciliten la socialización, organización y dinamización de actividades comunitarias, actividades de soporte a procesos académicos, apoyo educativo a las familias, actividades colectivas e individuales para expresar miedos y carencias. Se trabaja en red con otros profesionales para apoyar una intervención global.

TIPOLOGÍA DEL SERVICIO	CENTRO O SERVICIO	Nº DE PLAZAS	PERSONAS ATENDIDAS CON EXPEDIENTES	PERSONAS ATENDIDAS PUNTUALMENTE	INICIO CENTRO O SERVICIO	FINALIZACIÓN	CLIENTE	POBLACIÓN	PROFESIONALES	SERVICIOS 2011	
ATENCIÓN RESIDENCIAL	CENTROS DE ACOGIDA Y DIAGNÓSTICO Y CENTROS RESIDENCIALES DE ACCIÓN EDUCATIVA	Centro de Acogida y Urgencias Infantiles Josep Pallach	36	88	•	1991	•	Consorcio Servicios Sociales Ayuntamiento de Barcelona	Barcelona	41	7
		Centro Residencial de Acción Educativa CRAE ELIMA	17	32	•	2004	•	Generalitat de Catalunya. Departament de Benestar Social i Família. Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA)	Sabadell (Barcelona)	19	
		Centro Residencial de Acción Educativa Voramar	24	33	•	2008	•	Generalitat de Catalunya. Departament de Benestar Social i Família. Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA)	Tarragona	20	
		Centro Residencial de Acción Educativa Bellamar	10	14	•	2001	•	IMAS	Palma (Mallorca)	10	
		Centro de Acogida y Diagnóstico Llar Garbí	10	56	•	2008	•	Generalitat de Catalunya. Departament de Benestar Social i Família. Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA)	Tarragona	7	
		Centro de Acogida y Diagnóstico Llar Llevant	20	45	•	2008	•	Generalitat de Catalunya. Departament de Benestar Social i Família. Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA)	Tarragona	28	
		Centro Educativo ILLA	10	12	•	1991	•	IMAS	Palma (Mallorca)	10	
APOYO A LA FAMILIA	SERVICIOS PARA LA MEJORA DE LAS RELACIONES FAMILIARES	Punto de encuentro de menores (Barcelona)	•	97	7	2005	•	Generalitat de Catalunya. Departament de Benestar Social i Família. Secretaria de Famílies	Barcelona	7	6
		Punto de encuentro familiar (Alcorcón)	35	35	•	2011	2011	Concejalía de Servicios Sociales y Discapacidad del Ayuntamiento de Alcorcón	Alcorcón (Madrid)	3	
		Punto de encuentro de menores (Ibiza)	•	106 adultos 67 menores	•	2011	2012	Govern Balear	Ibiza	3	
		Espacio de visitas "EVIA"	•	101 familias 113 menores	•	2010	•	Generalitat de Catalunya. Departament de Benestar Social i Família. Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA)	Tarragona	2	
		Centro de Atención a la Familia (Barcelona)	•	145 familias	1.254 visitas	2002	•	Privado / Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramanet	Barcelona	10	
		Intervención con infancia y familia en riesgo "EMOM" (Marratxí)	•	370	•	1999	•	Ayuntamiento de Marratxí	Marratxí (Mallorca)	4	
ACOGIMIENTOS Y ADOPCIONES		Servicio de acogimientos simples en familia ajena	•	67	20	2007	•	Generalitat de Catalunya. Departament de Benestar Social i Família. Institut Català de l'Adopció (ICA)	Barcelona	4	10
		Servicio de acogimientos simples en familia extensa	•	83	•	2011	•	Generalitat de Catalunya. Departament de Benestar Social i Família. Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA)	Barcelona	4	
		Servicio de acogimientos simples en familia ajena	•	50	•	1996	•	Generalitat de Catalunya. Departament de Benestar Social i Família. Institut Català de l'Adopció (ICA)	Lleida	4	
		Servicio de acogimientos en familia extensa ACOFAM	366	359	•	2009	•	IMAS	Mallorca	12	
		Valoración de solicitantes de adopción	•	134 adopciones 43 seguimientos	54	1997	•	Generalitat de Catalunya. Departament de Benestar Social i Família. Institut Català de l'Adopció (ICA)	Barcelona	5	

TIPOLOGÍA DEL SERVICIO	CENTRO O SERVICIO	Nº DE PLAZAS	PERSONAS ATENDIDAS CON EXPEDIENTES	PERSONAS ATENDIDAS PUNTUALMENTE	INICIO CENTRO O SERVICIO	FINALIZACIÓN	CLIENTE	POBLACIÓN	PROFESIONALES	SERVICIOS 2011	
APOYO A LA FAMILIA	ACOGIMIENTOS Y ADOPCIONES	Valoración de solicitantes de adopción internacional y en Catalunya	•	72	•	1997	•	Generalitat de Catalunya. Departament de Benestar Social i Família. Institut Català de l'Adopció (ICA)	Lleida	5	
		Servicio de acogida preadoptiva	•	54	•	2005	•	Generalitat de Catalunya. Departament de Benestar Social i Família. Institut Català de l'Adopció (ICA)	Lleida	5	
		Servicio de atención postadoptiva	•	5	•	2006	•	Generalitat de Catalunya. Departament de Benestar Social i Família. Institut Català de l'Adopció (ICA)	Lleida	3	
		Servicio de formación de solicitantes de adopción internacional y nacional	240	215	•	2011	•	Instituto Madrileño del Menor y la Familia. Comunidad de Madrid	Madrid	6	
		Competencias parentales	•	250	•	2011	2011	Àrea d'Infància i Família Govern de les Illes Balears	Baleares	30	
INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA	EDUCADORES EN MEDIO ABIERTO	Ludoteca Hospital Son Espases	•	•	39 Adultos 969 Menores	2010	•	Concesionaria Hospital Son Espases	Palma (Mallorca)	12	1
		Intervención Educativa en Medio Abierto (Pollença)	•	315	•	1996	•	Ayuntamiento de Pollença	Pollença (Mallorca)	2	9
		Intervención Educativa en Medio Abierto (Manacor)	•	Familias:176 Adultos:225 Menores:767	100	2007	•	Ayuntamiento de Manacor	Manacor (Mallorca)	13	
		Intervención Educativa de Apoyo al programa ALTER (Manacor)	10	18	•	2008	2011	Ayuntamiento de Manacor	Manacor (Mallorca)	1	
		Unidad de Trabajo Social (Felanitx)	•	230	•	1996	•	Ayuntamiento de Felanitx	Felanitx (Mallorca)	2	
		Intervención Educativa de Apoyo a la Escuela (Llucmajor)	•	14	•	2005	2011	Ayuntamiento de Llucmajor	Llucmajor (Mallorca)	2	
		Programa de Intervención Psicosocial (Llucmajor)	•	102	•	2006	2012	Ayuntamiento de Llucmajor	Llucmajor (Mallorca)	2	
		Servicio de mediación cultural (Felanitx)	•	89	•	2010	•	Ayuntamiento de Felanitx	Felanitx (Mallorca)	1	
		Servicio de mediación cultural (Manacor)	•	153	70	2007	•	Ayuntamiento de Manacor	Manacor (Mallorca)	2	
Intervención Educativa en Medio Abierto (Ses Salines)	•	190	•	2011	•	Ayuntamiento de Ses Salines	Ses Salines (Ibiza)	1			
TOTAL		778	5.274	2.506					280	33	

1.4

SERVICIOS DE ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE NO DEPENDENCIA:

mujer

1.4

La mujer es protagonista y responsable de su vida

Intress inició su trabajo en el área de Mujer a principios de los noventa, gestionando centros de atención a mujeres víctimas de violencia machista y centros de promoción de la igualdad.

En la actualidad, Intress sigue trabajando para conseguir los objetivos de igualdad real entre hombres y mujeres, facilitando a la mujer los recursos necesarios para su capacitación y para que asuma el protagonismo de su proceso vital.

Se ofrece también atención especializada a mujeres que puedan haber sufrido experiencias traumáticas, proporcionando la información y orientación adecuada en cada caso.

La entidad también tiene experiencia generando espacios de participación en los que las mujeres puedan encontrarse y mejorar su red social.

La tipología de centros y servicios que Intress gestiona en esta área son:

Promoción de la autonomía

PUNTOS DE INFORMACIÓN A LA MUJER

Servicios municipales para mujeres que ofrecen información y orientación laboral, personal, formativa y legal. Se fomentan los espacios comunes para la participación social de la mujer y se ofrecen cursos formativos para potenciar herramientas personales, de autoestima o de gestión de las relaciones afectivas.

CENTROS DE ATENCIÓN SOCIAL A LA MUJER

Servicios para mujeres que han sufrido experiencias traumáticas en sus vidas: cargas familiares no compartidas, víctimas de violencia machista, mujeres carentes de soporte social, etc. Se ofrece atención psicológica, información y asesoramiento legal, talleres de ocio para madres y sus hijos e hijas, así como programas específicos para mujeres inmigrantes.

También son centros abiertos al público en general para la realización de talleres y conferencias.

Intervención comunitaria

CURSOS Y TALLERES

Intress gestiona centros que ofrecen a la mujer la capacidad de desarrollarse personal y profesionalmente. Se ofrecen diferentes talleres y cursos. En 2011 han tenido lugar, entre otros, cursos de alfabetización digital, terapias de conocimiento psico-físico, cursos de bricolaje, control de la casa, música y canto, etc.

PROGRAMAS DE SENSIBILIZACIÓN

Talleres, obras de teatro, charlas, etc, mediante las cuales las mujeres adquieren conciencia de su rol protagonista en la sociedad. También se fomentan estas actividades para potenciar el encuentro con otras mujeres para la mejora de la red social.



1.4

TIPOLOGÍA DEL SERVICIO	CENTRO O SERVICIO	Nº DE PLAZAS	PERSONAS ATENDIDAS CON EXPEDIENTES	PERSONAS ATENDIDAS PUNTUALMENTE	INICIO CENTRO O SERVICIO	FINALIZACIÓN	CLIENTE	POBLACIÓN	PROFESIONALES	SERVICIOS 2011
PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA EN EL ENTORNO HABITUAL	Servicio de Atención Social Urgente (Prat de Llobregat)	• 4 mujeres	•	•	2005	2012	Ayuntamiento del Prat de Llobregat	Prat de Llobregat (Barcelona)	3	4
	Punts d'Informació i Atenció a les Dones (Barcelona)	• 2.215 mujeres	•	•	2009	2012	Ayuntamiento de Barcelona	Barcelona	16	
	Centro de Día Ayaan Hirsi (Madrid)	• 554 mujeres 46 menores	186	•	1997	•	Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid	Madrid	14	
	Espacio de Igualdad "María Zambrano" (Madrid)	• 925	9.440	•	2010	•	Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales. Dirección General de Igualdad de Oportunidades. Ayuntamiento de Madrid"	Madrid	10	
INTERVENCIÓN COMUNITARIA	Centro Social Fassaders	•	2.525	82.701	2002	•	Ayuntamiento de Palma	Palma (Mallorca)	7	1
TOTAL			6.259	92.327					50	5

1.5

SERVICIOS DE ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE NO DEPENDENCIA:

respuestas a la violencia

Abordar las causas, no sólo las consecuencias

1.5

Las manifestaciones de la violencia son múltiples (violencia machista, violencia en bandas juveniles, en colegios, en padres agredidos por sus hijos, abusos sexuales en menores, etc). Intress ofrece servicios que abordan los diferentes tipos de violencia.

Se trabaja con la mujer víctima de violencia machista para la recuperación de las secuelas físicas, psíquicas, sociales, familiares y laborales que han quedado en ellas y en su núcleo familiar. Sus hijos e hijas muchas veces son también víctimas de violencia y se debe trabajar para que sean capaces de asimilar el sufrimiento y recuperarse emocionalmente.

Del mismo modo que se abordan las consecuencias de la violencia machista, también se trabaja con aquellas personas que han cometido maltrato, para que puedan reconocer la violencia y erradicarla de sus vidas.

Porque es necesario el tratamiento de la violencia para poder lograr un cambio real en las relaciones que mantenemos con los demás, Intress ofrece los siguientes servicios:

Atención residencial



1.5

RESIDENCIAS

Son centros de acogida, de corta y larga estancia, destinados a acoger a mujeres víctimas de violencia machista y a sus hijos e hijas. Proporcionan atención profesionalizada 365 días 24 horas, alojamiento protegido y manutención. Además ofrecen apoyo para un adecuado desempeño de la vida cotidiana, actividades de ocio y tiempo libre y de participación en la vida comunitaria. Se ofrece apoyo psicológico especializado en mujeres y niños/as, asesoramiento y acompañamiento social, laboral, médico, jurídico, escolar y de ocio.

Todo ello se hace a través de una valoración de necesidades, una propuesta de intervención y el posterior desarrollo de la misma, promoviendo además un entorno relacional que facilite la convivencia.

PISOS TUTELADOS

Acogimiento temporal a mujeres y sus hijas/hijos que, habiendo sufrido violencia machista, ya han pasado por un centro residencial. Los pisos tutelados sirven como recurso puente para alcanzar la autonomía y plena incorporación sociolaboral. Además de los servicios que se ofrecen en las residencias, en los pisos tutelados se hace hincapié en la formación y orientación para la inserción o reinserción laboral de la mujer y se ofrece colaboración en el proceso educativo de sus hijos/as.

Atención urgente

Servicio especializado de atención y protección a víctimas de violencia machista en situación de emergencia y a sus hijas e hijos. Proporcionan todos los días del año un alojamiento protegido de 72 horas como máximo, con atención de ámbito ambulatorio. En estos centros se ofrece atención psicológica, socioeducativa y asesoramiento jurídico.

Atención psicoterapéutica

Intress ofrece tratamiento psicoterapéutico integral a mujeres víctimas de violencia machista.

Tras las entrevistas para la evaluación y elaboración del plan de intervención, se ofrece psicoterapia individual y grupal a través de terapias de conocimiento personal, técnicas de reducción de la ansiedad, apoyo para el desempeño en la vida cotidiana y para el incremento y/o mantenimiento de la red social. También se lleva a cabo el seguimiento de las órdenes de protección.

Generación de nuevos valores

También se ofrece atención psicoterapéutica a niñas y niños que han sufrido abusos sexuales. Se lleva a cabo un tratamiento psicoterapéutico específico, para que el menor pueda ser capaz de asimilar lo que ha vivido y adquiera técnicas para el manejo de la ira y la ansiedad. Se ofrece un entrenamiento en comunicación y habilidades sociales.

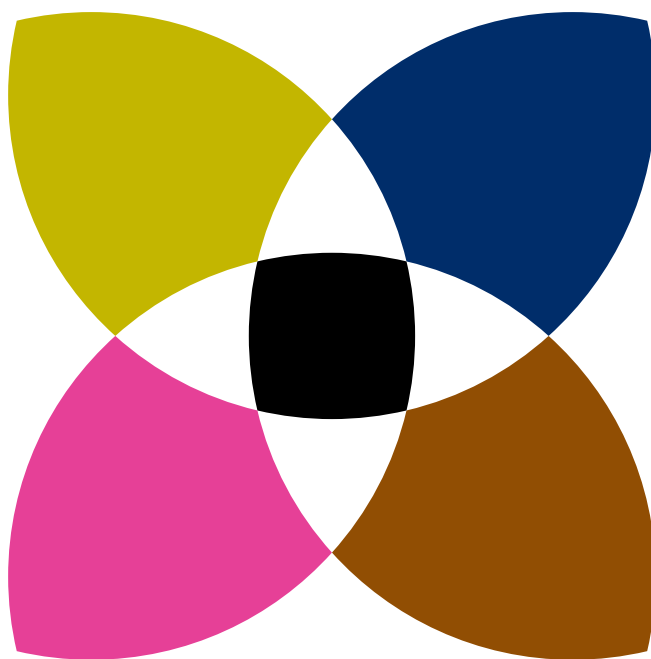
Intress aborda la violencia machista no sólo desde la perspectiva de la víctima, sino también desde la de la persona que ha cometido violencia. Con el objetivo de que estas personas cesen en estos comportamientos y cambien de actitud se ofrece intervención terapéutica individual y grupal, técnicas de control y entrenamiento en asertividad, habilidades de comunicación, aprendizaje de la auto-observación y manejo de la ira, entrenamiento en técnicas de relajación, aprendizaje para una mejor gestión de las emociones y seguimiento periódico de la persona y su entorno tras finalizar la terapia.

1.5



TIPOLOGÍA DEL SERVICIO	CENTRO O SERVICIO	Nº DE PLAZAS	PERSONAS ATENDIDAS CON EXPEDIENTES	PERSONAS ATENDIDAS PUNTUALMENTE	INICIO CENTRO O SERVICIO	FINALIZACIÓN	CLIENTE	POBLACIÓN	PROFESIONALES	SERVICIOS 2011
ATENCIÓN RESIDENCIAL	RESIDENCIAS									
	Centro de Emergencia Alcalá de Henares	15	45 mujeres 39 menores	•	2000	•	Dirección General de la Mujer Ayuntamiento de Alcalá de Henares	Alcalá de Henares (Madrid)	9	3
	Casa de Acogida II (Madrid)	35	11 mujeres 12 menores.	•	2003	•	Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid	Madrid	12	
Casa de Acogida III (Madrid)	35	18 mujeres 28 menores	•	01/12/88	•	Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid	Madrid	17		
PISOS TUTELADOS	4 plazas de acogimiento y recuperación para mujeres en situación de violencia machista y sus hijos e hijas a cargo (Baix Llobregat)	4 mujeres y sus hijos	9 mujeres + 10 niños	•	2010	•	Generalitat de Catalunya Departament de Benestar i Família. Secretaria de Família	"Baix Llobregat (Barcelona)"	2	3
	4 plazas de acogimiento y recuperación para mujeres en situación de violencia machista y sus hijos e hijas a cargo (Vallés Oriental)	4 mujeres + hijas e hijos	3 mujeres y 5 niñas y niños	•	2000	•	Generalitat de Catalunya Departament de Benestar i Família. Secretaria de Família	Vallés Oriental (Barcelona)	2	
	Pisos puente para mujeres que han sufrido violencia machista y sus hijos e hijas	4	5 mujeres , 3 niños y 3 niñas	•	2011	•	Consorti de Serveis Socials de Barcelona	Barcelona	2	
ATENCIÓN URGENTE	Centro de Acogida para mujeres que padecen violencia machista (Baix Llobregat)	8 mujeres + hijos/as	27 mujeres + 42 hijos/as	•	2005	•	Generalitat de Catalunya Departament de Benestar i Família. Secretaria de Família	Baix Llobregat (Barcelona)	15	3
	Centro de Acogida para mujeres que padecen violencia machista (Vallés Oriental)	8 mujeres + hijas e hijos	25 mujeres y 26 niñas/ninos	•	2000	•	Generalitat de Catalunya Departament de Benestar i Família. Secretaria de Família	Vallés Oriental (Barcelona)	14	
	SAVD 24 horas	•	1309 mujeres	•	2003	•	Dirección General de Igualdad de Oportunidades Ayuntamiento de Madrid	Madrid	20	
ATENCIÓN PSICO-TERAPÉUTICA	Atención Psicoterapéutica a mujeres víctimas de violencia y a sus hijos	•	347	•	2010	2012	Institut Balear de la Dona	Palma, Inca, Manacor (Balears)	5	2
	Punto Municipal O.R.V.G. 1	•	734 mujeres atendidas	•	2004	•	Dirección General de Igualdad de Oportunidades Ayuntamiento de Madrid	Madrid	9	
GENERACIÓN DE NUEVOS VALORES	Programa para personas que han cometido violencia (Barcelona)	18 por grupo	72 usuarios, que en total han hecho 48 sesiones grupales y 203 individuales	•	2006	•	Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia	Barcelona	5	4
	Grupo VIDO especial Ministerio	12 por grupo	12 usuarios que en total han hecho 25 sesiones grupales y 60 individuales	•	2010	•	Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia	Barcelona	5	
	Programa para personas que han cometido violencia (Tarragona)	18	18 usuarios, en total 12 sesiones grupales y 50 individuales	•	2011	•	Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia	Tarragona	5	
	Grup VIDO especial Tarragona	12	12 inician grupo. En total 25 sesiones grupales y 51 individuales	•	2010	•	Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia	Tarragona	5	
TOTAL			2.815						127	15

2 otras áreas de actividad



2.1 personas con discapacidad

SERVICIOS DE ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA:

Todas las personas somos capaces

Son ya más de 20 años los que Intress lleva trabajando en el área de las personas con discapacidad, desde el inicio en 1989.

Como entidad profesional, Intress se ha centrado en potenciar al máximo la autonomía de las personas atendidas, huyendo de concepciones asistenciales y buscando la mejora sistemática de la calidad de vida, mediante el conocimiento y la innovación.

El concepto de ciudadanía vuelve a aparecer en este segmento de servicios para dar cuenta que la persona que tiene una discapacidad también tiene todos los derechos para ejercer su ciudadanía.

La Convención de Nueva York vino a revalidar la forma en la que Intress entiende la atención a estas personas y que se basa en el respeto y la potenciación de capacidades a través de una buena intervención técnica y un apoyo eficaz para el desarrollo de una vida de máxima autonomía.

La actividad de Intress en el área de personas con discapacidad se ha desarrollado en 2011 a través de los siguientes servicios:

Atención residencial

RESIDENCIAS

Destinadas a personas con discapacidad psíquica y/o trastornos de conducta mayores de 16 años. Se ofrece alojamiento y manutención y una atención profesionalizada 365 días 24 horas. Se realizan actividades de ocio y tiempo libre tanto fuera como dentro del centro y se fomenta la readaptación funcional y psicosocial.

PISOS TUTELADOS

Ofrecen alojamiento y manutención a personas con un nivel de autonomía adecuado que no requieren de una supervisión o apoyo continuo. En los pisos se trabaja por el entrenamiento en el mantenimiento del hogar y se ofrece un apoyo flexible y personalizado.

2.1

Promoción de la autonomía en el entorno habitual

SERVICIOS DE MEJORA DE CAPACIDADES

Son centros de formación ocupacional que promueven la formación para personas con diferentes capacidades psíquicas, mentales, físicas y sensoriales, de forma que la persona usuaria pueda conseguir una mayor facilidad para la integración laboral. Se realizan actividades lúdicas que sirven para el mantenimiento físico, afectivo, relacional y social.

INSERCIÓN LABORAL

Servicios que proporcionan herramientas y asesoramiento a personas con diferentes capacidades para conseguir una mayor probabilidad de éxito en la inserción laboral. Se ofrece el servicio de empleo con apoyo, búsqueda activa de empleo y atención y apoyo a las familias.

INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

Su fin principal es asesorar, coordinar y apoyar acciones preventivas de la discapacidad, así como salvaguardar los derechos de sus beneficiarios, mediante recursos habilitadores de información y asesoramiento para conseguir una mayor integración social.



2.1

TIPOLOGÍA DEL SERVICIO	CENTRO O SERVICIO	Nº DE PLAZAS	PERSONAS ATENDIDAS CON EXPEDIENTES	PERSONAS ATENDIDAS PUNTUALMENTE	INICIO CENTRO O SERVICIO	FINALIZACIÓN	CLIENTE	POBLACIÓN	PROFESIONALES	SERVICIOS 2011
ATENCIÓN RESIDENCIAL	PISOS TUTELADOS	Vivienda Tutelada Casa Puigserver-Soler	5	5	11	2004 •	Institut Mallorquí d'Afers Socials (Consell de Mallorca) / Patronat Molí d'en Gaspar	Migjorn (Ibiza)	4	1
	RESIDENCIAS	Hogar residencia Torrent de Llops	30	30	•	2004 •	Institut Català de Serveis Socials (ICASS) Generalitat de Catalunya	Martorell (Barcelona)	20	1
SERVICIOS PARA LA MEJORA DE CAPACIDADES		Centro de Formación Ocupacional Migjorn	25	25	4	1989 •	Patronat Molí d'en Gaspar. Institut Mallorquí d'Afers Socials (Consell de Mallorca)	Migjorn (Ibiza)	14	1
INSERCIÓN LABORAL		ERGON Programa de Acompañamiento a la Inserción	59	59	17	2001 •	Institut Mallorquí d'Afers Socials (Consell de Mallorca)	Migjorn (Ibiza)	3	1
INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN		Servicio de Atención al Socio de ATAM en Cataluña	•	584	57	2008 •	Asociación Telefónica de Asistencia al Minusválido (ATAM)	Cataluña	3	1
		Servicio de Valoración y Orientación de ATAM	•	11	•	2011 •	Asociación Telefónica de Asistencia al Minusválido (ATAM)	Cataluña	3	
		Servicio de Atención al Socio de ATAM en Baleares	•	39	•	2007 •	Asociación Telefónica de Asistencia al Minusválido (ATAM)	Baleares	1	1
TOTAL			30	753	89				45	6

2.2 SERVICIOS DE ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE NO DEPENDENCIA: jóvenes

Implicando a los jóvenes en sus propios proyectos



El uso de metodologías dinámicas facilita la creación de programas adaptados al colectivo joven.

Los **centros de información juvenil** proporcionan información, documentación y asesoramiento sobre temas de interés para los jóvenes: mercado laboral, estudios en el extranjero, información sobre el acceso a la vivienda, becas y ayudas institucionales, voluntariado nacional o internacional. Se facilita acceso a Internet y materiales como guías de viaje, prensa, revistas, etc.

Asimismo, Intress gestiona **servicios de dinamización juvenil** donde los jóvenes pueden encontrar opciones de ocio saludable a través de actividades como el excursionismo, encuentros deportivos, etc. También se realizan talleres sobre autoestima, sexualidad, etc.

2.2

TIPOLOGÍA DEL SERVICIO	CENTRO O SERVICIO	Nº DE PLAZAS	PERSONAS ATENDIDAS CON EXPEDIENTES	PERSONAS ATENDIDAS PUNTUALMENTE	INICIO CENTRO O SERVICIO	FINALIZACIÓN	CLIENTE	POBLACIÓN	PROFESIONALES	SERVICIOS 2011
DINAMIZACIÓN JUVENIL	Dinamización musical	•	•	1436 atenciones	2010	2012	Departament de Juventut. Consell de Mallorca	Palma (Mallorca)	1	3
	Programas de soporte a la participación ciudadana de Alcudia	•	•	4540 atenciones	2008	2012	Ayuntamiento de Alcudia	Alcudia (Mallorca)	1	
	Dinamización juvenil de Alcudia	•	•	650 usuarios 1726 atenciones	2008	2012	Ayuntamiento de Alcudia	Alcudia (Mallorca)	1	
INFORMACIÓN JUVENIL	Centro de información PalmaJove	•	•	26036	1997	•	Ayuntamiento de Palma	Palma (Mallorca)	8	2
	Centro de información juvenil (CIJAE)	•	•	17.428	2001	2011	Ayuntamiento de Ibiza	Ibiza	3	
TOTAL				51.816					14	5

2.3 población en general

2.3.1 inclusión sociolaboral

2.3



el trabajo como herramienta
contra la marginación

Los proyectos de inserción sociolaboral están dirigidos a personas o familias que atraviesan dificultades económicas y de falta de vivienda (normalmente por situación de desempleo), que acceden a la prestación de renta mínima. La filosofía de trabajo consiste en considerar la inclusión como un fenómeno social que no depende sólo del individuo que sufre marginación, sino del conjunto de la sociedad.

Se pretende motivar a la persona por la vía del trabajo, para que se pueda sentir realizada e integrada en la sociedad.

Intrass gestiona servicios de acogida y promoción sociolaboral, ofreciendo talleres de formación y acompañamiento a la inserción.

INCLUSIÓN SOCIOLABORAL • centros y servicios

TIPOLOGÍA DEL SERVICIO	CENTRO O SERVICIO	Nº DE PLAZAS	PERSONAS ATENDIDAS CON EXPEDIENTES	PERSONAS ATENDIDAS PUNTUALMENTE	INICIO CENTRO O SERVICIO	FINALIZACIÓN	CLIENTE	POBLACIÓN	PROFESIONALES	SERVICIOS 2011
INCLUSIÓN SOCIOLABORAL	Centro de Acogida Municipal de Ibiza	20	395	107	2011	•	Ayuntamiento de Ibiza	Ibiza (Balears)	9	4
	Taller de ayudante de jardinería	10	20	•	2002	2011	Institut Mallorquí d'Afers Socials. Govern Balear	Palma (Mallorca)	2	
	Servicio de acogida y promoción sociolaboral de Palma	44	232	•	1993	•	Ayuntamiento de Palma	Palma (Mallorca)	14	
	Servicio de acogida y promoción sociolaboral de Palma (piso)	5	5	•	2011	•	Ayuntamiento de Palma	Palma (Mallorca)	2	
TOTAL		79	652	107					27	4

2.3.2 voluntariado



Estrechando vínculos entre empresas, personas y sociedad

Más allá de la gestión de servicios, Intress también trabaja en proyectos que impulsan la participación ciudadana y que fomentan valores de solidaridad y justicia social, para conseguir una sociedad más cohesionada.

Desde tal perspectiva nació la idea de impulsar la participación ciudadana. Intress trabaja con las personas, asociaciones, empresas y administraciones que quieren desarrollar acciones solidarias de forma altruista. Durante 2011, Año Europeo del Voluntariado, Intress ha protagonizado debates, acciones sociales y culturales alrededor de la gestión de servicios de voluntariado.

Se ofrece la gestión de sistemas de información sobre voluntariado, apoyo a organizaciones y personas para el desarrollo de su labor voluntaria y formación especializada para empresas que quieran iniciarse en la gestión del voluntariado. También se proporcionan canales de comunicación y espacios de encuentro entre organizaciones, administraciones, empresas y personas, así como la gestión del voluntariado corporativo para empresas que quieran invertir en Responsabilidad Social Corporativa (RSC).

2.3

TIPOLOGÍA DEL SERVICIO	CENTRO O SERVICIO	Nº DE PLAZAS	PERSONAS ATENDIDAS CON EXPEDIENTES	PERSONAS ATENDIDAS PUNTUALMENTE	INICIO CENTRO O SERVICIO	FINALIZACIÓN	CLIENTE	POBLACIÓN	PROFESIONALES	SERVICIOS 2011
VOLUNTARIADO	Agència del Voluntariat de Palma	•	414	32.256	2006	•	Ayuntamiento de Palma	Palma (Mallorca)	4	1
TOTAL			414	32.256					4	1

VOLUNTARIADO • centros y servicios

2.3.3 medidas penales alternativas (MPA)



2.3

Aportaciones a la comunidad como alternativa al ingreso en prisión

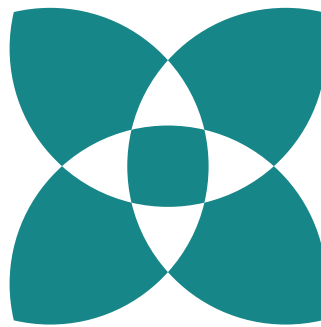
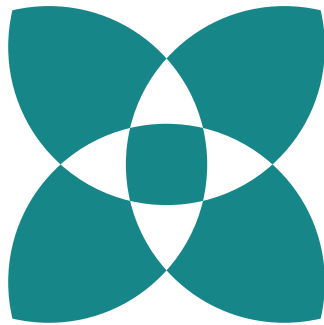
Las Medidas Penales Alternativas facilitan una respuesta sancionadora menos aflictiva que el ingreso en prisión a aquellas personas que, habiendo cometido un delito, cuentan con una condena inferior a dos años y no poseen antecedentes penales.

Los programas de MPA garantizan el cumplimiento de la condena a través de la realización de trabajos en beneficio de la comunidad, a la vez que dan atención y ofrecen formación específica a la persona atendida.

Intrass ofrece intervención y apoyo psicológico individualizado para la persona penada, formación en habilidades para la realización de los trabajos en beneficio de la comunidad, así como acompañamiento durante el desempeño de esta labor. Se elaboran informes continuados sobre el estatus y posibles incidencias que puedan ocurrir.

TIPOLOGÍA DEL SERVICIO	CENTRO O SERVICIO	Nº DE PLAZAS	PERSONAS ATENDIDAS CON EXPEDIENTES	PERSONAS ATENDIDAS PUNTUALMENTE	INICIO CENTRO O SERVICIO	FINALIZACIÓN	CLIENTE	POBLACIÓN	PROFESIONALES	SERVICIOS 2011
MEDIDAS PENALES ALTERNATIVAS	Medidas Penales Alternativas Lleida	•	2887	•	2010	•	Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia	Lleida	12	4
	Medidas Penales Alternativas Girona	•	3044	•	2010	•	Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia	Girona	13	
	Medidas Penales Alternativas Tarragona	•	3941	•	2010	•	Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia	Tarragona	13	
	Medidas Penales Alternativas Terres de l'Ebre	•	733	•	2010	•	Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia	Terres de l'Ebre (Tarragona)	3	
TOTAL			10.605						41	4

3 consultoría y formación en calidad



3.1

calidad

3.1

En el año 2011, la División de Consultoría y Formación en Calidad de Intress se ha caracterizado por tres factores fundamentales:

1. Incremento del número de entidades que ha solicitado asesoramiento y apoyo a Intress

Las organizaciones, en línea con la necesidad de optimizar y mejorar su gestión, han elegido a Intress para la orientación en sus cambios y mejoras. 18 entidades nuevas han solicitado los servicios de Intress, lo que supone un incremento del 31% en relación al año anterior.

2. Aumento en la demanda del modelo de gestión EFQM, basado en la excelencia.

41 entidades han recibido apoyo para implantar el modelo EFQM, frente a las 17 del año 2010, lo que significa un incremento del 140% y viene a confirmar la tendencia creciente del modelo de gestión utilizado por el Tercer Sector.

3. Cambios internos

El entorno cambiante ha hecho que la división de Consultoría en Calidad de Intress haya realizado cambios internos y adaptaciones para generar una estructura más ágil y flexible, que permita responder rápidamente a las demandas de los clientes.

Al mismo tiempo se ha mantenido el trabajo en Red y la participación en foros y plataformas relacionados con la mejora y el cambio en las organizaciones, como se cita a continuación.

- Club de Excelencia en gestión e innovación. www.clubexcelencia.org
- AEC, Asociación Española para la Calidad (socios). www.aec.org
- ICONG, Instituto para la Calidad en ONG (Socios Fundadores, Vicepresidencia y miembros del Comité Técnico). www.icong.org
- Red de Consultoría Social (socios fundadores). www.redconsultoria.net

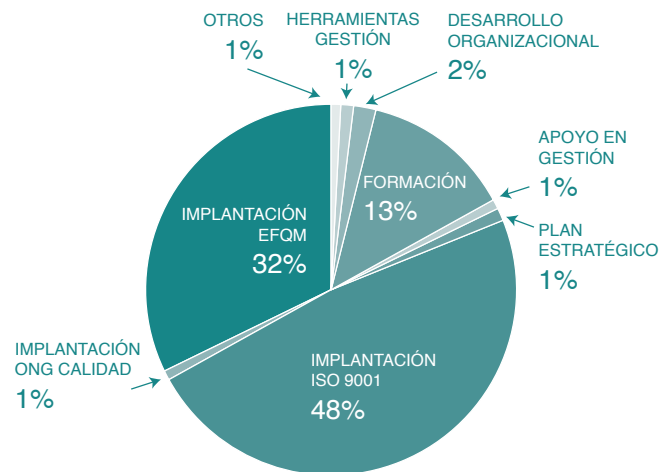
También han tenido lugar 6 seminarios prácticos sobre indicadores sociales en el Tercer Sector, en diferentes zonas del país. Más información en www.indicadoresociales.org

SERVICIOS OFRECIDOS EN 2011

Se han realizado 128 servicios en total (111 de Consultoría y 17 de formación)

- 68 organizaciones han contratado los servicios de Consultoría en Calidad de Intress en 2011 (31% más que el año pasado).
- 40 entidades se han certificado en la Norma ISO 9001-2008 y 21 más lo conseguirán en 2012
- 13 entidades han obtenido el reconocimiento EFQM y 28 mas lo conseguirán en 2012

Tipo de servicios ofrecidos en 2011 en porcentaje



3.1

LOS CURSOS DE FORMACIÓN HAN SIDO LOS SIGUIENTES

De los servicios de Formación en Calidad se han beneficiado un total de 548 personas, 122 en cursos presenciales y 426 en cursos online.

- Gestión básica de calidad
- Gestión por procesos
- Evaluador EFQM
- Auditoría Interna
- Norma ONG con Calidad
- Indicadores y medición de resultados
- Formación de directores en acción social
- Planificación estratégica



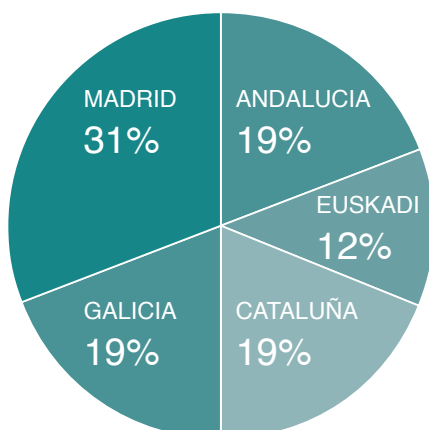
3.2

clientes de la división de calidad

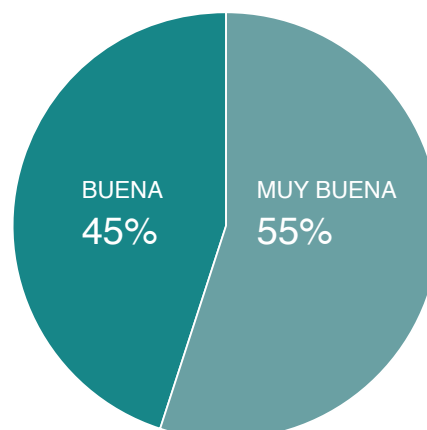
ASOCIACIÓN ALZHEIMER, ASOCIACIÓN MARIÑA, ABDEM, ACOVA, ADCOR, ADIBA, ADIR, ADORATRICES PUERTO, ADORATRICES ALMERIA, ADORATRIUS CAT, AFAES, AGACEME, AIDEM, AIXIÑA, ALCER, ALDEAS INFANTILES SOS ESPAÑA, ALENTO, AMARANTA, AMBAR, AMBI, AMÉS, AMICA, AMISOL, ANESVAD, APACAF, APADIS, APALC, APAMP, APANAS, APEM, APREX, APROSCOM, APSA, APTAS, ARELA, ARQUITECTOS SIN FRONTERAS, ASDICA, ASINDOWN, ASOCIACIÓN ALZHEIMER, ASOCIACIÓN BAIXA MIÑO, ASOCIACIÓN DOWN CÓRDOBA, ASOCIACIÓN AGARIMO, ASOCIACION DE PADRES DE PERSONAS CON AUTISMO, ASPA, ASPAYM CASTILLA Y LEÓN, ASOCIACIÓN AUTISMO ÁVILA, ASOCIACIÓN DE FAMILIARES DE ENFERMOS DE ALZHEIMER DE ÁVILA, ASOCIACION LAURA VICUÑA, ASOCIACION PADRE MONTALVO, ASOCIACION PERIFERIA, PRONISA (FEAPS AVILA), ASOCIACIÓN SAN FRANCISCO, ASPABER, ASPACE, ASPANAES, ASPANAS, ASPAS, ASPAVI, ASPAYM, ASPNAIS, ASPROMOR ASPRONAGA, ASOC.FAMILIARIS MALATS ALZHEIMER ONTINYENT, AGUAFA ASOC.GUADASUAR AMICS MALALTS ALZHEIMER, ASOC.FIMILIARES ENFERMOS ALZHEIMER DE ELCHE, ASSOC.FAMILIARS I AMICS MALALTS ALZHEIMER CANALS, ASOC.FAMILIARES ENFERMOS ALZHEIMER MORVEDRE/PUGOL, ASSOC.FAMILIARS MALALTS ALZHEIMER BOCAIRENT, ASOC.FAMILIARES ENFERMOS ALZHEIMER DE BIGASTRO, ASSOCIACIÓ BALEAR DE FIBROSI QUÍSTICA, ASSOCIACIÓ BALEAR MALALTIA HUNTINGTON, ASSOCIACIÓ ENDAVANT, ATART, ATENEO CASTELLÓN, ATENEU ALCARI, ATRA ASOCIACIÓN, ATRA CLINIC, AYUNTAMIENTO DE CORUÑA, AYUNTAMIENTO DE MURCIA, AYUNTAMIENTO DE PALMA, AYUNTAMIENTO VALDEMORO, BAOQUIMI, CAIXA GALICIA, CAIXA NOVA, CAMIÑA SOCIAL, CARITAS MALLORCA, CÁRITAS TUÍ-VIGO, CARMELITA (STA JOAQUINA DE VEDRUNA), CASA MIANI (PADRES SOMASCOS), CASAL PETIT, CASM, CC.OO. BALEARES, CENTRO ESPECIAL PADRE ZEGRÍ, CIUDAD JOVEN, CLUB EXCELENCIA EN GESTION E INNOVACIÓN, CNSE (CONFEDERACION ESTATAL DE PERSONAS SORDAS), COLEGIO DE TRABAJADORES SOCIALES DE MADRID, CONSEJERIA DE SERVICIOS SOCIALES DE LA JUNTA DE ANDALUCIA, COCEDER, COCEMFE CASTILLA Y LEON, COCEMFE ESTATAL, COCEMFE LEÓN, COGAMI, COMUNIDAD DE MADRID, COORDINADORA FEDEDERACIÓN BALEAR PERSONES DISCAPACITAT, CRUZ ROJA, DEIXALLES, CALVIÀ, DIGNIDAD FERROL, DIGNIDAD LUGO, DOWN GALICIA, EAPN CLM, ECOS DO SUR, EDUARDO CHAO, ENTIDADES DEL COLECTIVO GALEGO DO MENOR, EPSILON, ESCLAVAS DE LA SANTÍSIMA EUCARISTÍA, ESPERANZA DEL VALLE MIÑOR, ESTEL DE LLEVANT, FADEMG, FAIBEN, FAXPG, FCNSE, FEAFES CASTILLA Y LEÓN, FEAFES-ÁVILA, FAEMA, “LA MURALLA”, FEAFES-LEÓN “ALFAEM”, FEDERACIÓN ALLEM, FEDERACIÓN ASPACE GALICIA, FEDERACIÓN D’ENTITATS DE SALUT MENTAL, FEDERACION EDUARDO CHAO, FEDERACIÓN PROVINCIAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA U ORGÁNICA DE LEÓN, FEIAB, FEMAREC, FIAPAS, FEVAFA, FUNDACION ISOLIDARIS, FUNDACION REAL MADRID, FUNDACIÓN SECRETARIADO GITANO, FUNDACIO ALDABA (LLAR DES RAIGUER), FUNDACIO EMBAT, FUNDACIO MINYONES, FUNDACION FIAS, FUNDACIO NATZARET, FUNDACIÓN ABULENSE PARA EL EMPLEO, FUNDACIÓN ES GARROVER, FUNDACION FORTUNY Y ALBORS, FUNDACIÓN JESUS ABANDONADO, FUNDACION MARGENES Y VINCULOS, FUNDACIÓN O BELÉN, FUNDACIÓN PATRONATO JESUS ABANDONADO, FUNDACION RAIS, FUNDACION S. FRANCISCO DE BORJA, G-PRODIS, GENERALITAT DE CATALUÑA, DEP. DE GOVERNACIÓ GENERALITAT VALENCIANA, GOVERN BALEAR, (CONSELLERIA AFERS SOCIALS), GOVERN I. BALEARS (DIRECCIÓ GENERAL QUALITAT), GREC (LLAR FUNCIONAL), HERMANAS DE LA CARIDAD HIJAS

DE LA CARIDAD, HOGAR 20, HOGAR INFANTIL FERROL (DIPUTACIÓN A CORUÑA), HOGARES LAR, HOSPITAL DE LA CARIDAD, HOSPITAL SAN RAFAEL, ICASS, FUNDACIÓN LA CAIXA, ICONG (INSTITUTO PARA LA CALIDAD EN ONG), INFORAREA, INICIATIVES SOLID, INSTITUTO ASTURIANO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ADOLFO POSADA, INTEGRO, INTRAS, INVENIES, COLABORADO JORBALAN Y CALIU, (RELIGIOSAS ADORATRICES), JÓVENES LÍMITE, JOVENT SOCIETAT COOPERATIVA LA INMACULADA, LA MILAGROSA DE MEIRÁS, LAR A MERCE, LLAR BETLEM, LLARS EL TEMPLE (TERCIARIAS TRINITARIAS), MAITE SUMA, MEDICOS DEL MUNDO, MENIÑOS, MERCEDARIAS (CHANTADA), MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES, MN PROGRAM, MUJERES O PAÑELNIÑO JESUS, NOSA SEÑORA DO CARME DE FISTERRA, NUESTRA SEÑORA DEL CHAMORRO, OBRA SOCIAL CAIXA GALICIA, OBRERAS DE JESÚS, FERREIRÚA OBRERAS DE JESÚS, MONTERROSO, OPCIÓN 3, PAIDEIA, PAIS DO STAND PARKINSON, PATRONAT OBRER, PLAN INTERNACIONAL (ESPAÑA), PLATAFORMA DE ONG DE ACCION SOCIAL, POLO EMPREGO, PREDIF, PREESCOLAR NA CASA, PRISBA, PROBENS, PROJECTE NAÛM, (GERMANES DE LA CARITAT), PROYECTO ESPERANZA, PROYECTO HOMBRE, PULSAR TECHNOLOGIES, RADIO ECCA, REALIDADES, RECURSOS SOLID, RED INCOLA, RELIGIOSAS M^a INMACULADA, RELIGIOSAS MARÍA INMACULADA, RELIGIOSAS ROGACIONISTAS, RESIDENCIA DIVINA PASTORA, RESIDENCIA PAZ Y BIEN, RESPIRÁVILA ROGACIONISTAS CENTRO SAN ANIBAL, S. JUAN BAUTISTA, S. JUAN DE DIOS, SERVEIS SOCIALS, SAGRADO CORAZON (PAI MENNI), SANTOS PATRONOS, SARELA SERDOS, TEMPLE, TERRAMAR, TRINITARIAS, UNAD, UDP, VONTADE.

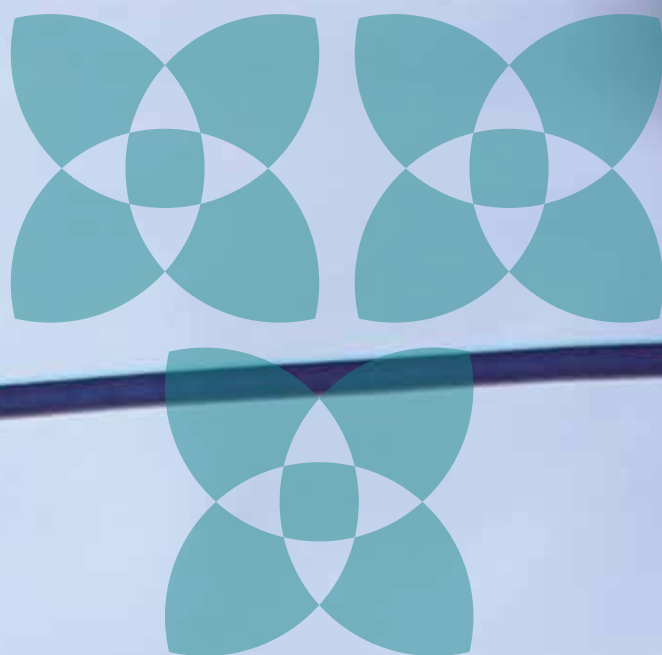
Cientes por Comunidad Autónoma



Valoración de clientes



los resultados de Intress



4 resultados en clientes

En Intress se distinguen tres tipos de clientes:

1.- Aquellos que contratan los servicios

CLIENTES CONTRATANTES

2.- Aquellos a quienes van dirigidos

PERSONAS USUARIAS

3.- Las personas más interesadas en su bienestar

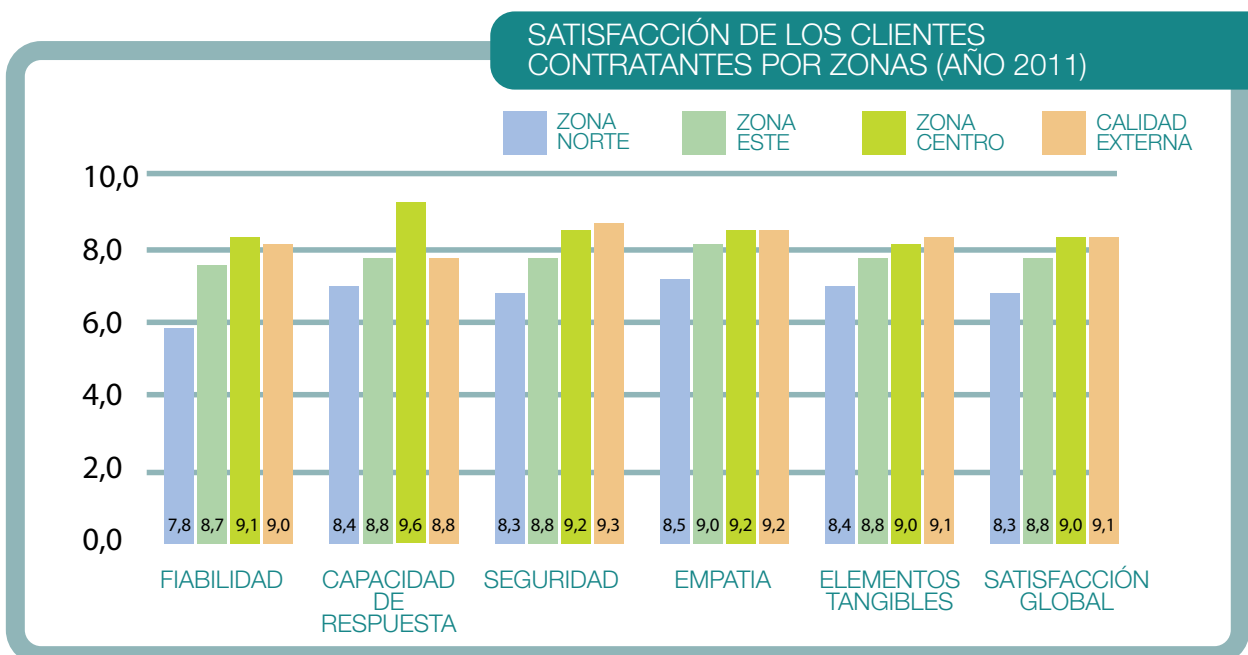
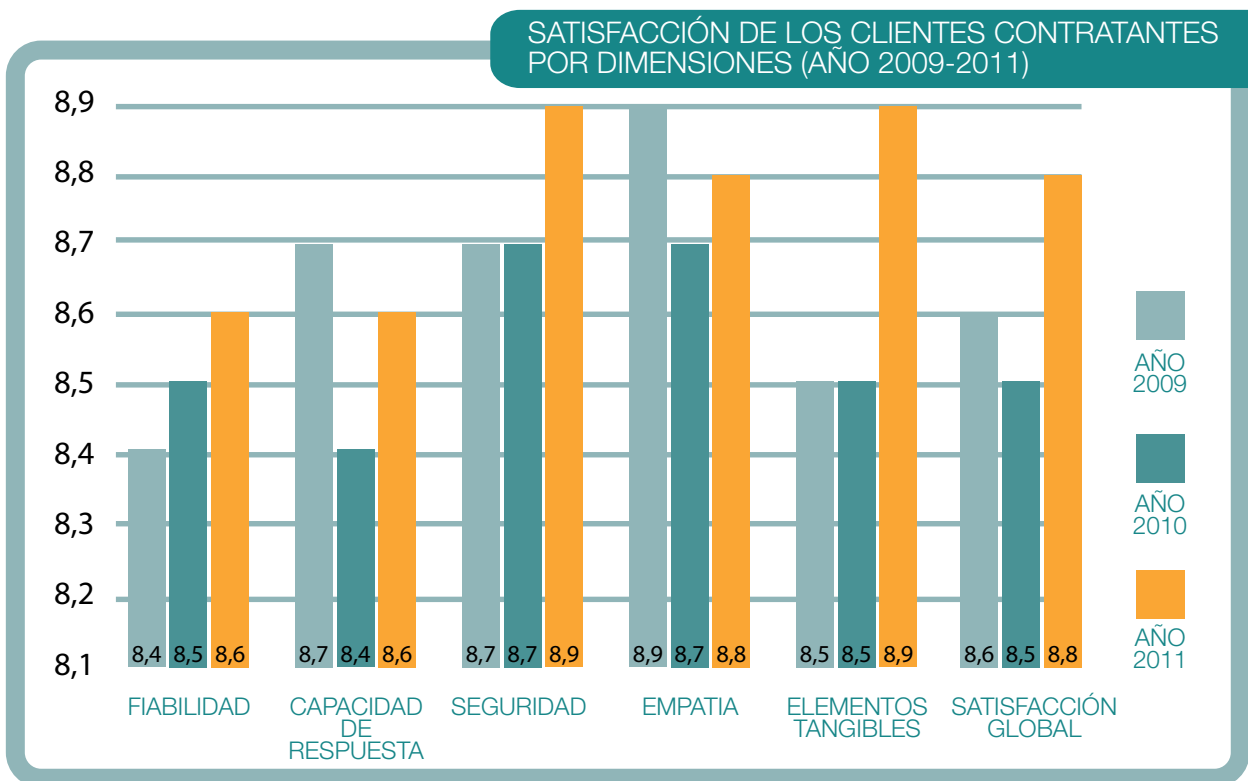
FAMILIARES

Los resultados se asocian con los niveles de satisfacción conseguidos y se presentan seguidamente de acuerdo a esta tipología.

4.1 satisfacción de los clientes contratantes

La encuesta que se aplica a los clientes contratantes mide la satisfacción general y las dimensiones de la misma con arreglo a la metodología ServQual. El nivel de participación ha sido de un 78% de los organismos contratantes.

4.1

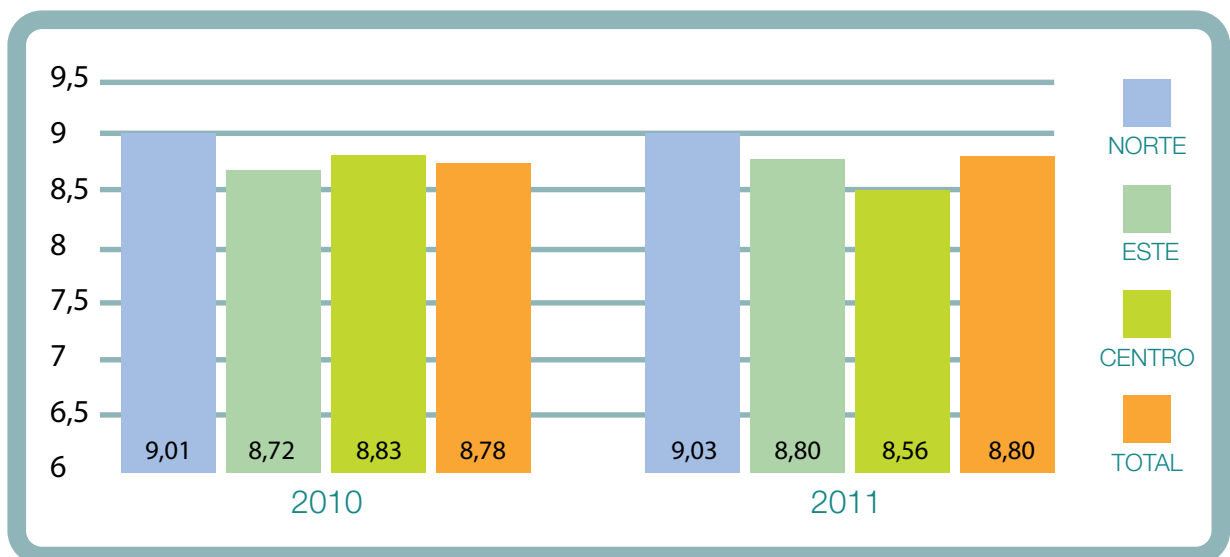


SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES CONTRATANTES

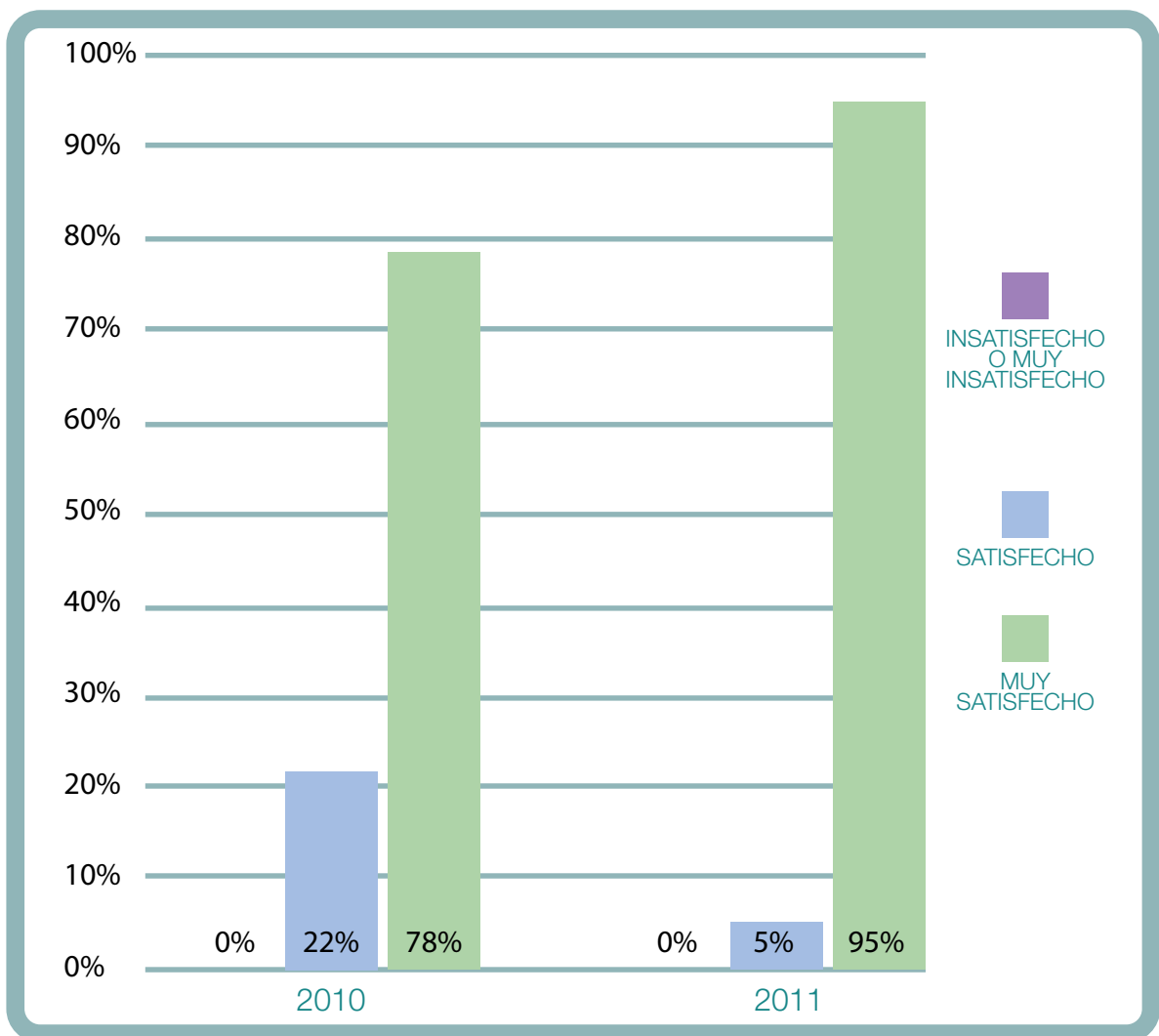
4.2 satisfacción de las personas usuarias

Como clientes finales de los servicios que gestiona Intress, las personas usuarias también realizan encuestas de satisfacción sobre los servicios recibidos. Desde el 2010, se recaba la información obtenida desde todos los centros de Intress a partir de una muestra representativa. En 2011 la muestra ha sido del 13% de las personas usuarias, consiguiendo una participación del 93% de ellas. Los resultados promedio son los siguientes:

4.2



Clasificando los segmentos por su nivel de satisfacción, se distribuyen en personas usuarias insatisfechas (valoración menor que 5); satisfechas (mayor o igual que 5 y menor que 8) y muy satisfechas (mayor o igual a 8). Se observa en el gráfico siguiente que el total de las personas encuestadas se muestran satisfechas o, en su mayoría, muy satisfechas con el servicio.



4.3

satisfacción de los familiares de las personas usuarias

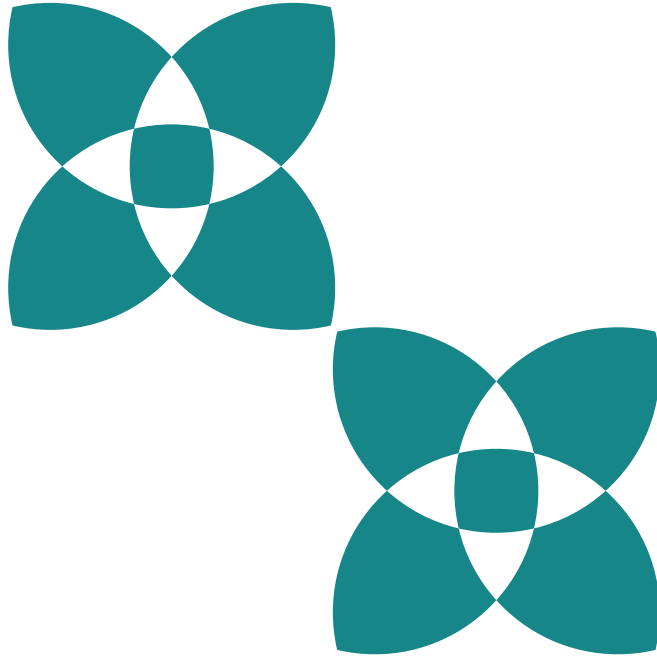
2011 ha sido el segundo año en el que se ha recogido la información sobre la satisfacción general de los familiares de las personas usuarias. Esto ha sido posible mediante encuestas realizadas en aquellos servicios en los que se mantienen contactos habituales entre personas usuarias, sus familiares y los profesionales del centro o servicio. Sobre una muestra del 26% del total, se ha obtenido una participación del 73% con los resultados siguientes.

4.3

Satisfacción promedio de los familiares



5 resultados en las personas empleadas



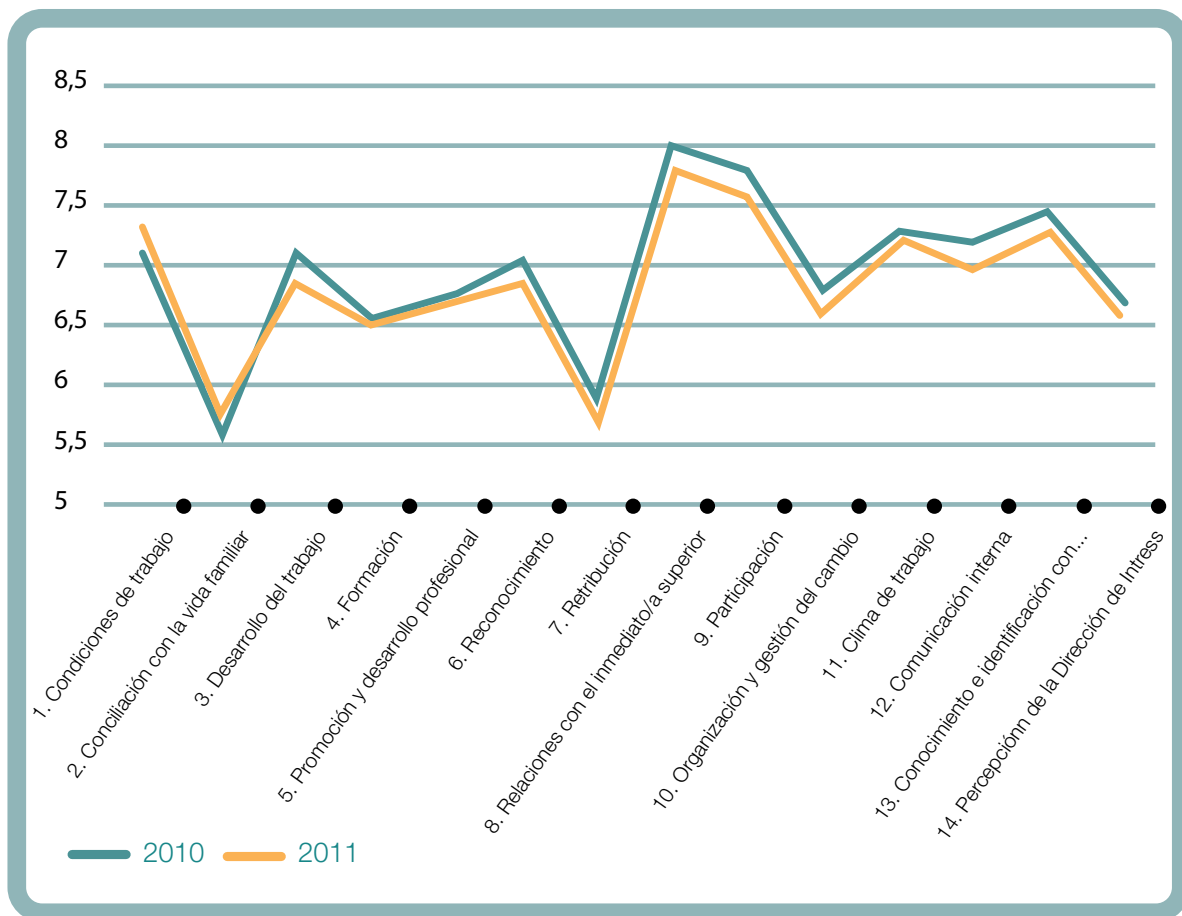
5.1 calidad de vida en el trabajo

Las personas trabajadoras de Intress cumplimentan voluntariamente cada año una encuesta que recoge sus apreciaciones sobre la calidad en el trabajo. En el año 2011 la participación en la encuesta ha sido de un 85% de la plantilla. La encuesta que recoge información sobre la percepción de la calidad de vida en el trabajo está alineada con el modelo EFQM y con la Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo del Ministerio de Trabajo e Inmigración, por lo que los resultados de los índices del año sólo se comparan con el año anterior.

Percepción de la Calidad de Vida en el Trabajo

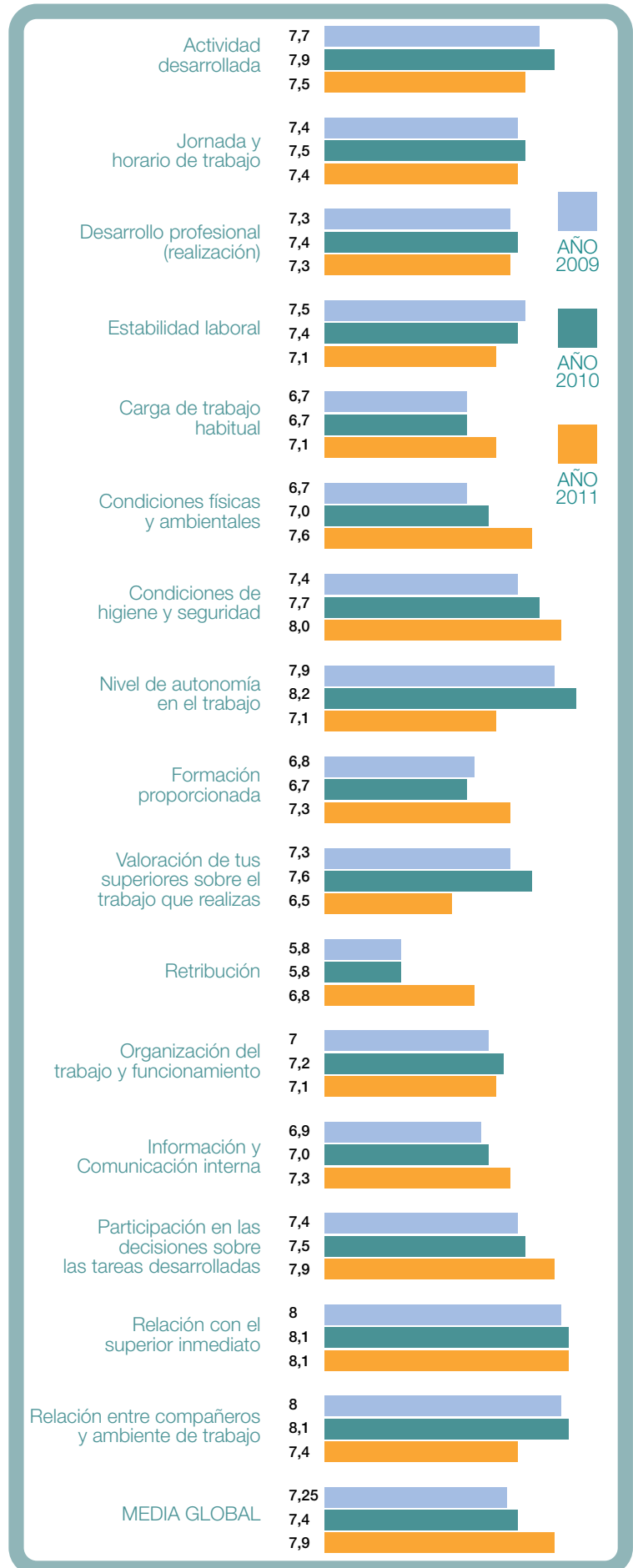
5.1

	AÑO 2010	AÑO 2011
1. CONDICIONES DE TRABAJO	7,3	7,1
2. CONCILIACIÓN CON LA VIDA FAMILIAR	5,7	5,6
3. DESARROLLO DEL TRABAJO	6,9	7,1
4. FORMACIÓN	6,5	6,5
5. PROMOCIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL	6,7	6,7
6. RECONOCIMIENTO	6,9	7,0
7. RETRIBUCIÓN	5,7	5,9
8. RELACIONES CON EL INMEDIATO/A SUPERIOR	7,8	8,0
9. PARTICIPACIÓN	7,6	7,8
10. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL CAMBIO	6,6	6,8
11. CLIMA DE TRABAJO	8,1	7,3
12. COMUNICACIÓN INTERNA	7	7,2
13. CONOCIMIENTO E IDENTIFICACIÓN CON OBJETIVOS	7,3	7,4
14. PERCEPCIÓN DE LA DIRECCIÓN DE INTRESS	6,9	6,7
PROMEDIO	6,93	6,9



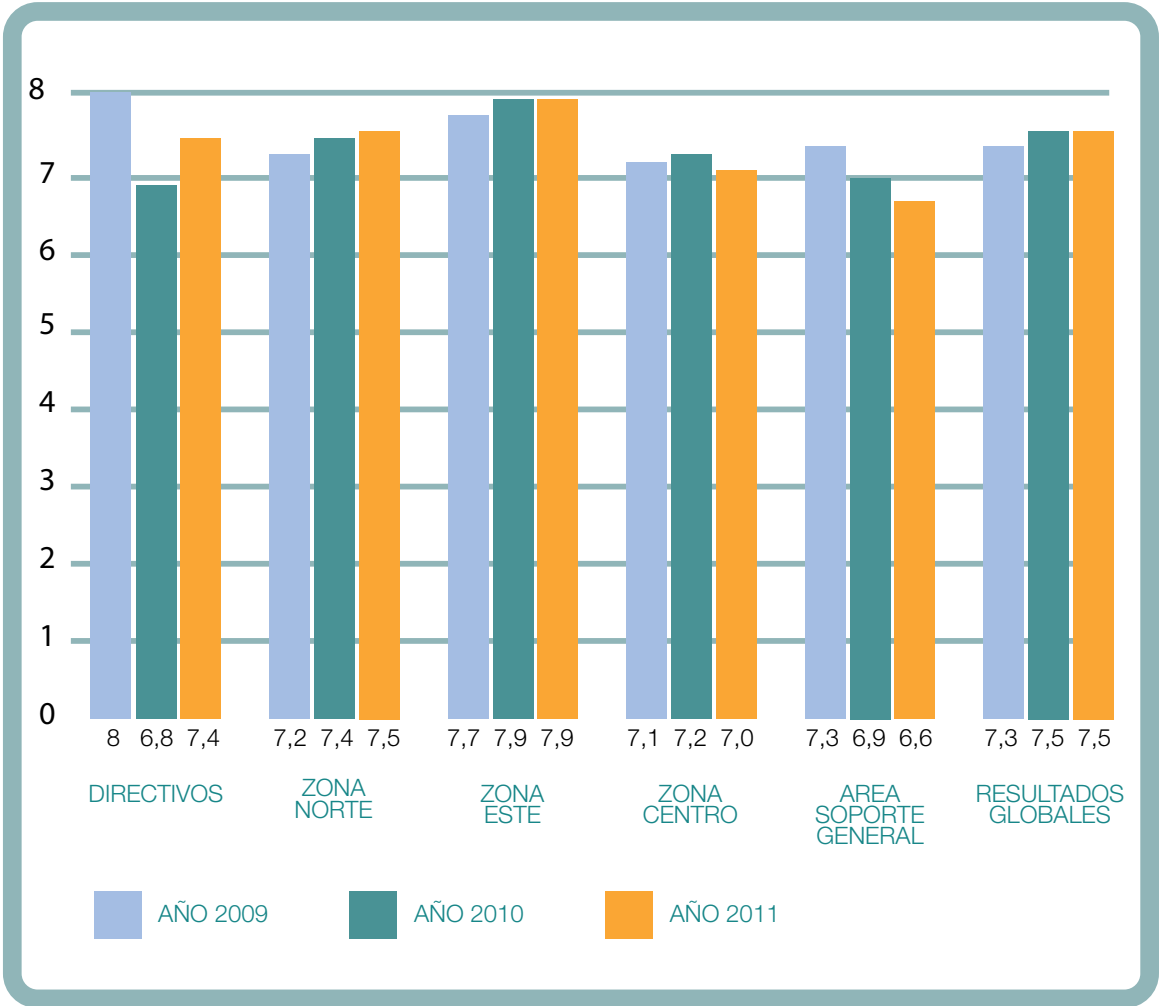
Como se puede observar en el gráfico anterior, en la mayoría de los índices ha habido unos niveles similares a los del 2010. Las puntuaciones más altas se sitúan en las relaciones con el superior inmediato/a y en la participación.

Satisfacción en el trabajo por dimensiones



En 10 de las 16 dimensiones se han superado los resultados del año anterior, siendo más destacable el incremento de la satisfacción con la retribución, las condiciones físicas y ambientales y la formación proporcionada.

Satisfacción por segmentos



5.1

5.2

formación interna, seguridad y salud en el trabajo y plan de igualdad



La formación interna

Analizando las acciones que re-
vierten en resultados para las
personas trabajadoras, se tienen
especialmente en cuenta los si-
guientes puntos:

- Formación técnica, puesto que facilita la promoción interna, ayuda a mejorar la preparación profesional y complementa la experiencia que se ha adquirido en el puesto de trabajo.
- Mejora de la seguridad y la salud, permitiendo al profesional la anticipación ante posibles riesgos. Todo esto se alcanza gracias a la Política preventiva de Intress y el Plan de prevención de la entidad que apoyan la formación como elemento clave.
- La implantación de un Plan de Igualdad de Oportunidades (PIO), que se comunica y se hace presente en la organización también a través de la formación de sus profesionales e iguala las oportunidades de mujeres y hombres profesionales de Intress.
- Gracias a acciones preventivas del estrés de los profesionales (con grupos de mejora, formación para los cuidados personales y supervisiones de los equipos profesionales) se prepara a las y los profesionales para manejar el desgaste que puede suponer la atención de personas y familiares.

La formación es motivación y contribuye a tener un equipo profesional competente y cualificado. La formación de las y los profesionales siempre ha sido uno de los puntos fuertes de la entidad.

Anualmente, se realiza el análisis de las necesidades formativas de las y los trabajadoras en función de los objetivos previstos, las áreas de mejora detectadas y las exigencias que implica el sector de actividad de la organización.

ZONA / ÁREA	GASTOS PROPIOS FORMACIÓN INTERNA	BONIFICACIONES SEGURIDAD SOCIAL	BECAS DE FORMACIÓN EXTERNA
Zona Norte	11.583,73€	26.708,95€	33.401,80€
Zona Este	7.308,87€	18.244,36€	21.861,10€
Zona Centro	24.581,27€	18.603,42€	25.694,34€
Transversal	23.590,73€	10.712,00€	2.800€
TOTAL	67.064,60€	74.268,73€	83.757,24€

	nº total acciones formativas	nº personas participantes	nº horas formación ofertadas	nº horas formación ofertadas/ personas participantes	nº horas formación invertidas por el conjunto	nº horas formación invertidas/ personas participantes	nº becas formación ofertadas
Norte	28	387	338	0,87	4.496	11,62	79
Este	24	263	535	2,03	3.604	13,70	57
Centro	42	452	587,5	1,30	4.679,5	10,35	71
Transversal	15	111	215,5	1,94	918,5	8,27	4
Corporativa (Calidad, PRL, PIO, LOPD)	63	555	352	0,63	2.419	4,36	0
TOTAL	172	1779	2.028	1,14	16.117	9,06	211

Durante el año 2011 se llevaron a cabo 172 acciones formativas. En estas participaron 1.779 profesionales de las distintas zonas y áreas de intervención de Intress, con el objetivo de actualizar los métodos y sistemas que se utilizan en la gestión de los servicios y atención a personas usuarias y familiares.

La temática de las sesiones que se realizaron fue:

Manipulación de Alimentos	Envejecimiento y Discapacidad Intelectual
Acreditación oficial gerocultor/a	Supervisión de casos
Modelo de intervención psicosocial y apoyo social a personas EMC	Inmersión en Psicología Positiva
Estimulación multisensorial	Trabajando en Red desde el Ámbito Residencial
Movimiento Consciente	Habilidades para el manejo de emociones en el trabajo
Planificación centrada en la persona módulos 1, 2 y 3	Mindfulness
Calidad de Comunicación Pro Social	Atención a mujeres víctimas de explotación sexual
Técnicas grupales dentro del contexto psicoeducativo	Trastornos de la Personalidad
Habilidades sociales, asertividad	Cultura Africana
Metodología de investigación	Relaciones Centradas en la Persona
Nutrición para mayores	Comunicación para el trabajo en equipo
Enfermedad mental y su manejo en contexto comunitario	Manejo y resolución de conflictos
Cuidados para el cuidador	Regulación de las emociones
Inteligencia emocional	El huerto urbano
Gestión del estrés para personal de atención directa	Intervención Judicial y Terapéutica
Resiliencia en menores y adolescentes	Nutrición y alimentación en la tercera edad
Terapia de la risa	Técnicas de cocina y preparación de platos
Formación en duelo	Comunicación y PNL
PNL aplicada a la empresa	Sentido del humor y fundamentos clown para sanitarios
Contención Física y Emocional	Técnico de mantenimiento de piscinas
La caja de Arena	Desafíos de la protección del menor
Agresividad Infantil	Atención integral a personas mayores y dependencia

Monográfico Salarios y Cotizaciones	El Talento Social
Monográfico de Análisis de Inversiones	ONL con futuro
Cursos Synergy (plataforma de gestión)	Gesad Plus Roadshow 2011
Coaching de Equipos	Talleres de Procesos y Mejoras
Coaching	Gestión por procesos
Control de gestión	Taller de evaluación y satisfacción de personas usuarias y familiares
Coaching. Control de gestión avanzado	Gestión por procesos e indicadores
Gestión Presupuestaria	Introducción a la Gestión de Calidad
Gestión y Dirección de Centros de Servicios Sociales	Técnicas de trabajo para equipos de mejora
Gestión y Dirección de Organizaciones no Gubernamentales	Básico PRL 30 horas
Supervisión de equipo	Formación general en base al artículo 18 de la Ley 31/95 de PRL
Introducción a la protección de datos	Primeros auxilios
Introducción a la igualdad entre mujeres y hombres	Riesgos y medidas preventivas en puestos de cocina
Lo que hay que saber de la igualdad	Riesgos y medidas preventivas en puestos de conductor
Acceso a la universidad para mayores de 25 y 45 años	Riesgos y medidas preventivas en puestos de auxiliar de geriatría
Peticiones RRHH Synergy	Riesgos y medidas preventivas en puestos de limpieza
Gestión del tiempo y uso del correo electrónico	Teoría sobre la actuación en situación de emergencia
Líderes en innovación	Prácticas para la extinción de incendios
Access 2007 avanzado	Excel básico presencial
Power Point 2003 avanzado	Supervisión de Trabajo Social
Gestión de Informes y desarrollo de GPCN (Software de gestión)	Jornada de medioambiente

Becas de formación externa 2011

Intress convoca anualmente becas de formación, dirigidas a profesionales que quieran formarse en temas de interés profesional relacionados con alguna área de actividad presente o futura de Intress. En 2011, se presupuestó un total de 70.000€ para este concepto, que posteriormente se amplió a 83.757,24€ (con el apoyo del excedente del año anterior).

Así se apoyó el 100% de las becas y cantidades solicitadas de acuerdo con los criterios establecidos en la convocatoria.

211 becas por un importe de 83.757,54€ fueron convocadas durante el 2011.

Seguridad y salud en el trabajo 2011



Para facilitar la integración de la Prevención de Riesgos Laborales, la organización trabaja sobre el Plan 2011-2012 y la Planificación de Acciones Preventivas, siguiendo el Plan de Prevención aprobado por Dirección General.

Se han realizado 45 actuaciones técnicas derivadas de evaluaciones de riesgos, medidas de emergencia, simulacros y otras actuaciones de gestión técnica y de asesoramiento en los centros.

En 2011 se ha producido una disminución de la plantilla en el 12,09% respecto al año 2010 y se han reducido un 23,63% el número de accidentes con baja para el global de la organización, incluidos los accidentes producidos in itinere.

En prevención de los riesgos en el puesto de trabajo se han coordinado 18 acciones formativas y formado a 122 profesionales con un total de 844 horas de trabajo invertidas.

Por lo que se refiere a la disminución de la incidencia de los riesgos psicosociales en el trabajo y para evitarlos en cualquier caso, se han llevado a cabo 17 acciones formativas en las que 271 profesionales han recibido formación en prevención, control del estrés y habilidades para la gestión de las emociones en el trabajo con personas. Esto supone un 23,5% de profesionales de plantilla.

La revisión médica periódica se ha facilitado a 732 profesionales que corresponde al 63% de trabajadores de la organización.

Plan de igualdad (2010-2012)

Intress cree en la necesidad de informar, formar y apoyar la puesta en marcha de acciones que faciliten la promoción laboral y aseguren la igualdad entre hombres y mujeres. Éste es un compromiso ético y moral que fue incorporado ya en el nacimiento de Intress.

Por ello, y en cumplimiento de la legislación vigente, están en proceso algunas acciones, particularmente desde 2010 hasta finales de 2011, que facilitan el conocimiento básico de las personas integrantes de los distintos Comités de Igualdad, así como de las y los responsables de Procesos y Actividades.

Las razones para implementar un Plan de Igualdad de Oportunidades de Mujeres y Hombres en Intress se fundamenta en tres consideraciones básicas:

- El compromiso ético y moral
- El cumplimiento de la legalidad vigente
- La mejora organizacional que supone su aplicación

Estos objetivos se alcanzan a través de la puesta en marcha de acciones plasmadas en el Plan de Trabajo que deriva del Plan de Igualdad de la Organización, y que en parte ya son llevadas a cabo en los procesos internos.

DURANTE 2011 SE HAN REALIZADO LOS SIGUIENTES PASOS

- Creación de un Comité de Igualdad por Zona
- Formación a responsables y técnicos del Área de Soporte e integrantes de los comités de igualdad
- Realización del protocolo para la prevención del acoso sexual y por razón de género
- Formación del personal implicado en el desarrollo del Plan de Igualdad.
- Fomento de un lenguaje y léxico igualitario entre mujeres y hombres.

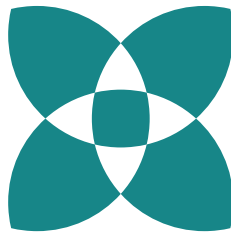
PIO INTRESS 2010/2012

LÍNEAS	ACTUACIONES	OBJETIVOS
<p>1</p> <p>INTRESS SE COMPROMETE CON LA IGUALDAD</p>	<p>1.1 Disposición de recursos para la implementación del Plan de Igualdad y decisiones directivas</p>	<p>Disponer de los recursos necesarios, tanto humanos como materiales para garantizar el desarrollo efectivo del plan de Igualdad, desde la utilización de recursos internos prioritariamente y prospección de recursos externos disponibles.</p>
<p>2</p> <p>INTRESS TRABAJA EN IGUALDAD (La igualdad en la gestión y el trabajo)</p>	<p>2.1 Integrar la perspectiva de género en la gestión de los recursos humanos</p> <p>2.2 Capacitar a la plantilla para la gestión de la igualdad</p> <p>2.3 Comunicar el compromiso y objetivos del PIO</p>	<p>Desarrollar una política de personal orientada a promover la presencia y participación igualitaria de mujeres y hombres en la organización.</p> <p>Formar a los equipos técnicos de los proyectos de las diferentes áreas de actividad para la incorporación transversal de la igualdad de oportunidades de mujeres y hombres en los procesos de planificación, diseño, ejecución y evaluación de programas y servicios.</p> <p>Informar y comunicar a nivel interno y externo (empresas, agentes sociales, administraciones y entidades colaboradoras) el compromiso de Intress con la igualdad de Oportunidades.</p>
<p>3</p> <p>INTRESS OFRECE IGUALDAD, CALIDAD Y RESPONSABILIDAD (la perspectiva de género en la gestión y servicios)</p>	<p>3.1 Análisis permanente de la aplicación de la perspectiva de género en los proyectos y programas que se desarrollan</p> <p>3.2 Implantación en los sistemas de calidad</p>	<p>Analizar e informar por servicios sobre la situación de aplicación de la perspectiva de género y la incorporación de objetivos de Igualdad y Oportunidades en los proyectos y servicios.</p> <p>Desarrollar los protocolos necesarios en los procesos de calidad y éticos desde una perspectiva de género.</p>
<p>4</p> <p>INTRESS FACILITA LA CONCILIACIÓN</p>	<p>4.1 Plan de Conciliación interno.</p> <p>4.2 Plan de perspectiva de género y conciliación dirigido a las personas usuarias de los servicios y programas.</p>	<p>Establecer un plan estructurado de medidas favorecedoras de la conciliación de la vida laboral y la vida personal de la plantilla, desde la concreción, singularidad y posibilidades de los diferentes servicios.</p> <p>Disponer de un plan estructurado de medidas de conciliación dirigidas a favorecer la participación en igualdad de condiciones de mujeres y hombres en las acciones, programas y servicios que se desarrollan.</p>
<p>5</p> <p>INTRESS IMPULSA LA IGUALDAD (Acciones de sensibilización y posicionamiento)</p>	<p>5.1 Sensibilización de empresas proveedoras, clientes, profesionales y personas colaboradoras desde la perspectiva de género.</p> <p>5.2 Implicación en la Igualdad</p>	<p>Sensibilizar al conjunto de proveedores, colaboradores y la administración sobre la igualdad de género.</p> <p>Desarrollar una línea de actuación orientada a promover el debate y la reflexión en torno a la temática de la igualdad de oportunidades que permita proyectar la imagen de compromiso de la entidad.</p>

5.2

En los siguientes años se elaborará la evaluación de la ejecución del Plan de Igualdad, para analizar las posibles medidas correctoras o de refuerzo.

6 resultados para la sociedad



6.1 resultados para la sociedad

La sociedad es considerada, por las asociaciones que buscan la excelencia, un actor más en el que se han de ver reflejados los resultados para los que se trabaja.

A modo de resumen de resultados que la actividad de Intress revierte en la sociedad, se muestran los siguientes:

EN RELACIÓN CON LOS EMPLEADOS

	2010	2011
% crecimiento de la plantilla respecto al año anterior	4,5%	-12,09%
% contratos indefinidos a tiempo completo	40,36%	46,79%
% contratos indefinidos a tiempo parcial	12,96%	13,39%
% contratos temporales a tiempo completo	28,59%	24,80%
% contratos temporales a tiempo parcial	18,09%	15,02%
Relación Mujeres-Hombres en plantilla	85,46 M 14,54 H	83,89 M 16,11 H
Relación Mujeres-Hombres en cargos directivos	12 M - 7 H	11 M - 4 H
Horas de formación al año por empleado	14,25	9,06
Importe de becas para formación externa	84.487,63 €	83.757,24 €
% de exámenes médicos realizados	43%	63%

ACCIONES INTRESS SOLIDARIO

Importe de becas solidarias	5.400 €	4.505 €
Nº tertulias solidarias	3	3
Aportaciones solidarias (Haití)	14.000 €	1.400 €

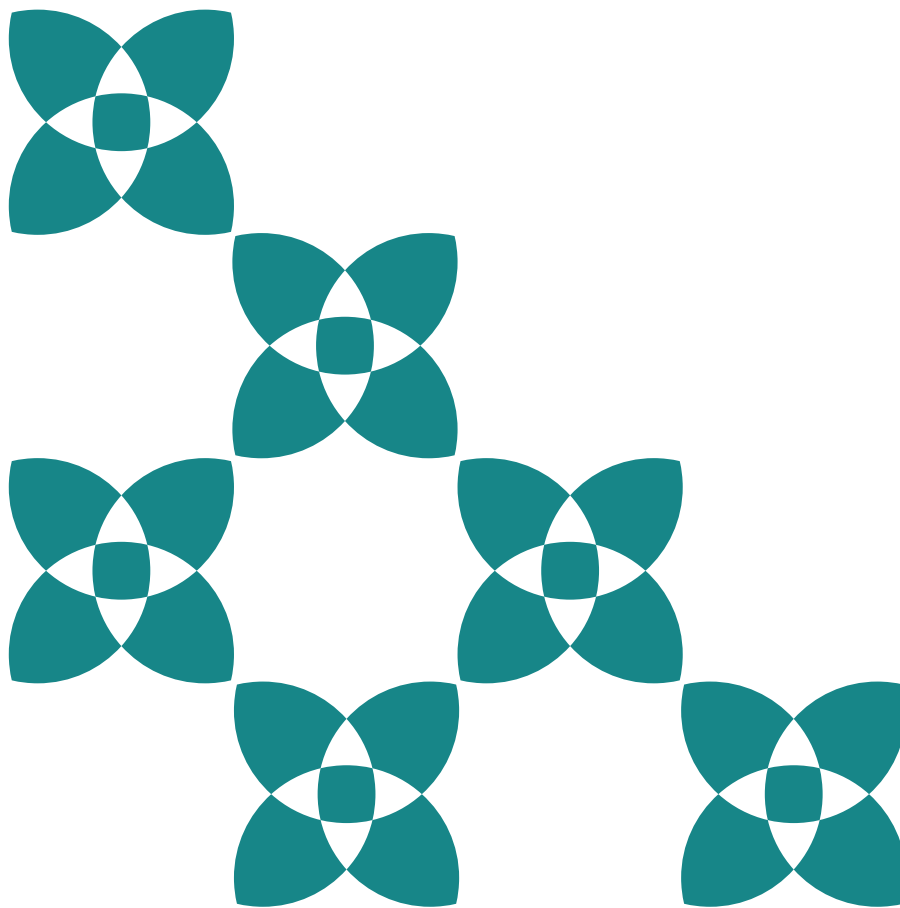
GESTIÓN ÉTICA

Nº quejas	1	0
Nº consultas	0	0

IMAGEN Y COMUNICACIÓN

Nº accesos en la página web de la organización	55.200	57.300
Nº apariciones en los medios	34	114
Nº de contactos en Facebook (abierto en oct. 2010)	280	970
Nº de visitas al blog http://intress.wordpress.com/	-	1.474

7 resultados globales de la organización



7.1 personas atendidas

7.1.1 Áreas de especialización de Intress

DEPENDENCIA		con expediente	por servicio puntual	
PERSONAS MAYORES	Atención residencial	Residencias	226	
	Promoción de la autonomía en el entorno habitual	Centros de día	311	
		Atención domiciliaria	886	
	Mejora de capacidades	Centros sociales	161	
Nº TOTAL DE PERSONAS ATENDIDAS EN EL ÁREA DE PERSONAS MAYORES		1.584	5% 0%	
SALUD MENTAL	Atención residencial	Residencias	131	
		Pisos tutelados	24	
	Promoción de la autonomía en el entorno habitual	Atención domiciliaria	175	
		Servicios de mejora de capacidades	801	27
		Centros de día	166	36
		Inserción laboral	105	59
	Programas Especiales	Atención en centros penitenciarios	74	
Formación	Formación	25	122	
Nº TOTAL DE PERSONAS ATENDIDAS EN EL ÁREA DE SALUD MENTAL		1.501	5% 244 0%	
NO DEPENDENCIA		con expediente	por servicio puntual	
INFANCIA Y FAMILIA	Atención residencial	Centros de acogida y Centros Residenciales de Acción Educativa	280	
	Apoyo a la Familia	Servicios de mejora de las relaciones familiares	1.365	1.254
		Acogimientos y adopciones	1.332	10
	Intervención Socioeducative	Ludotecas		1.008
Educadores en medio abierto		2.297	170	
Nº TOTAL DE PERSONAS ATENDIDAS EN EL ÁREA DE INFANCIA Y FAMILIA		5.274	18% 2.442 1%	
MUJER	Promoción de la autonomía en el entorno habitual		3.734	9.626
	Intervención comunitaria		2.525	82.701
Nº TOTAL DE PERSONAS ATENDIDAS EN EL ÁREA DE MUJER		6.259	21% 92.327 51%	
RESPUESTAS A LA VIOLENCIA	Atención residencial	Residencias	153	
		Pisos tutelados	38	
	Atención urgente		1.429	
	Atención psicoterapéutica		1.081	
Generación de nuevos valores		114		
Nº TOTAL DE PERSONAS ATENDIDAS EN EL ÁREA DE RESPUESTAS A LA VIOLENCIA		2.815	9% 0%	
TOTAL PERSONAS ATENDIDAS DESDE LAS ÁREAS DE ESPECIALIZACIÓN		17.433	95.013	

7.1.2 Otras áreas de actividad de Intress

DEPENDENCIA		con expediente	por servicio puntual		
PERSONAS CON DISCAPACIDAD	Atención residencial	Residencias	30		
		Pisos tutelados	5		
	Promoción de la autonomía en el entorno habitual	Servicios de mejora de capacidades	25	4	
		Inserción laboral	59	17	
	Información y orientación		634	57	
Nº TOTAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD ATENDIDAS		753	3%	89	0%

NO DEPENDENCIA		con expediente	por servicio puntual		
JÓVENES	Dinamización juvenil		8.352		
	Información juvenil		43.464		
Nº TOTAL DE JÓVENES ATENDIDOS		0%	51.816	29%	
POBLACIÓN EN GENERAL	Inclusión sociolaboral	652	107		
	Voluntariado	414	32.256		
	Medidas Penales Alternativas	10.605			
Nº TOTAL DE PERSONAS ATENDIDAS DESDE LAS ÁREAS DE POBLACIÓN EN GENERAL		11.671	39%	32.363	18%

TOTAL PERSONAS ATENDIDAS DESDE OTRAS ÁREAS	12.424	84.268
---	---------------	---------------

7

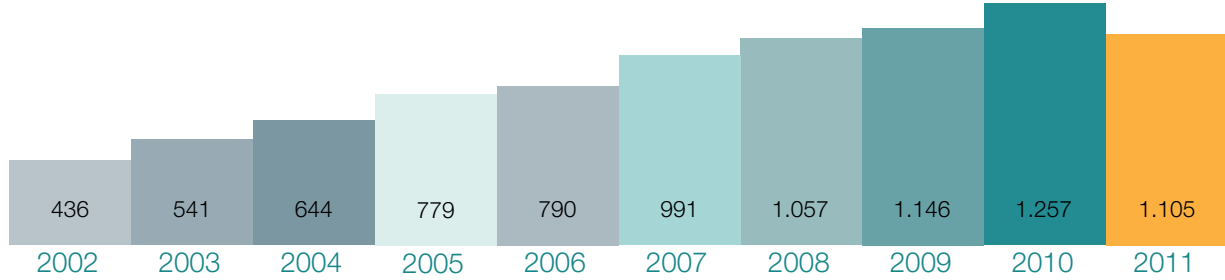
TOTAL INTRESS	29.857	100%	179.281	100%
----------------------	---------------	-------------	----------------	-------------

7.1.3 Total personas atendidas Intress 2010

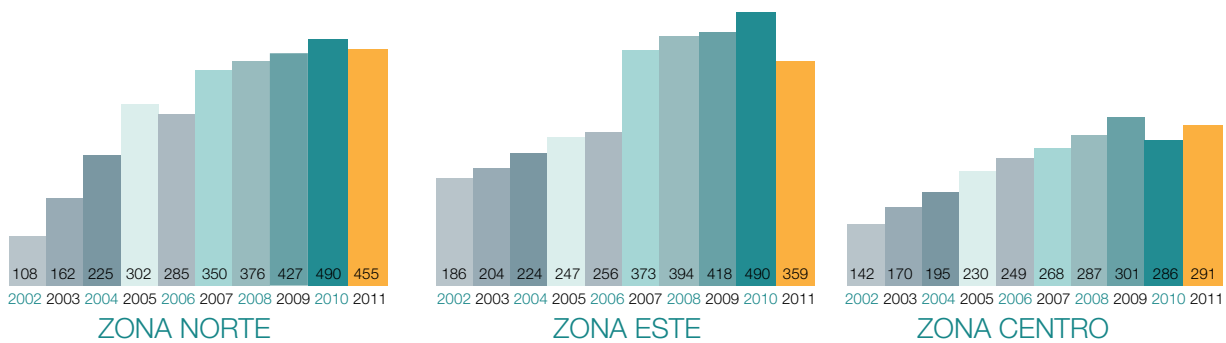
	con expediente	por servicio puntual		
TOTAL ÁREAS DE ESPECIALIZACIÓN DE INTRESS	17.433	58%	95.013	53%
TOTAL OTRAS ÁREAS DE ACTIVIDAD DE INTRESS	12.424	42%	84.268	47%
TOTAL INTRESS	29.857	100%	179.281	100%

7.2 evolución del personal

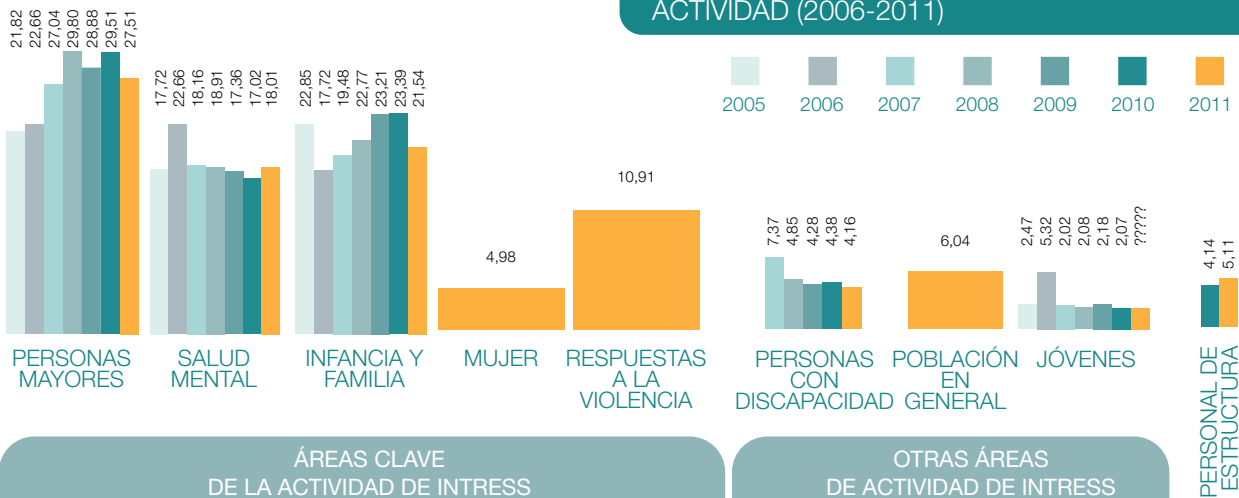
7.2.1. EVOLUCIÓN TOTAL DE LA ENTIDAD (2002-2011)



7.2.2. EVOLUCIÓN DEL PERSONAL POR SEDES TERRITORIALES (2002-2011)



7.2.3. EVOLUCIÓN DEL PERSONAL TOTAL DE LA ENTIDAD EN PORCENTAJE Y POR ÁREAS DE ACTIVIDAD (2006-2011)

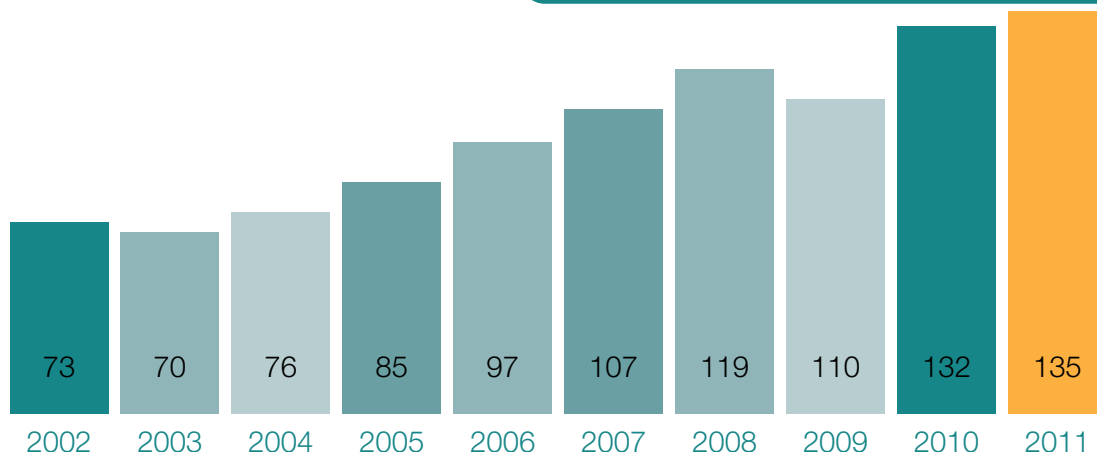


* En lo referente a Población en General tan sólo se ofrece comparativa con 2010, puesto que la organización de las categorías ha variado

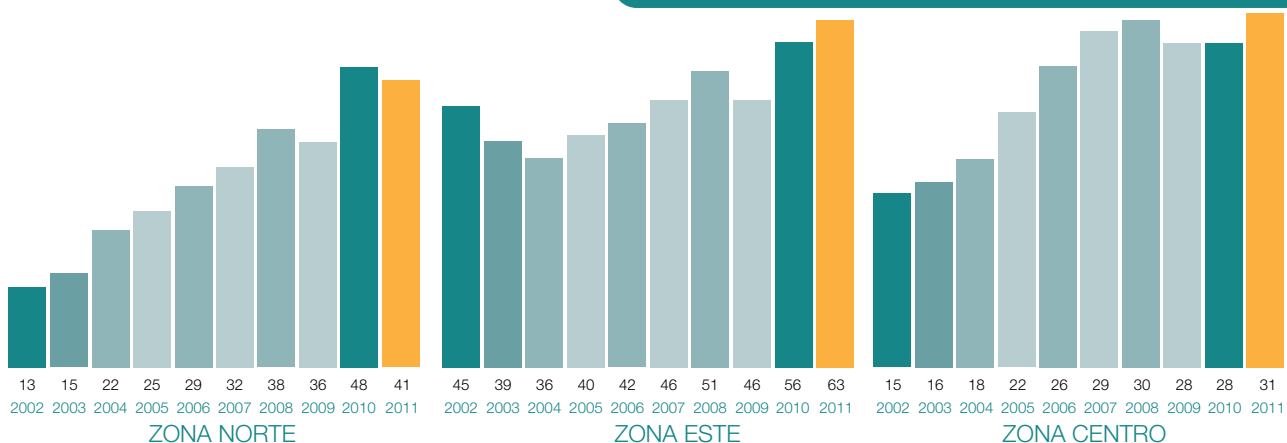
* En años anteriores el área de Mujer y de Respuestas a la Violencia iban unidas. Por ello no se establece la comparativa. Pero sumando ambas áreas, en 2011 representan un 15,89% del personal de la entidad, respecto al 13,44% de 2010

7.3 evolución de los servicios

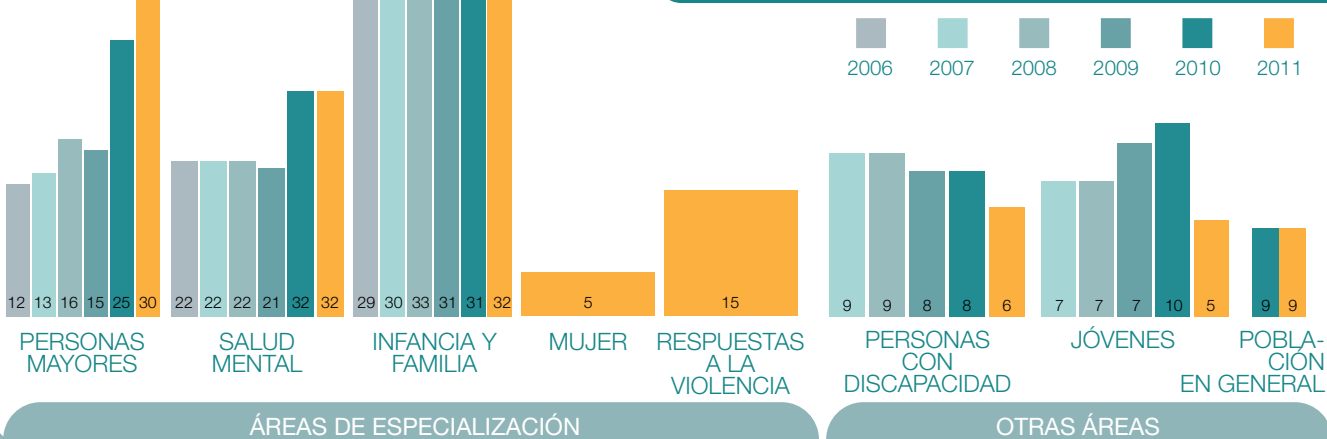
7.3.1. EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE SERVICIOS TOTALES DE LA ENTIDAD (2002-2011)



7.3.2. EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE SERVICIOS POR SEDES TERRITORIALES (2002-2011)



7.3.3. EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE SERVICIOS TOTALES DE LA ENTIDAD EN NÚMEROS ABSOLUTOS Y POR ÁREAS DE ACTIVIDAD (2006-2011)

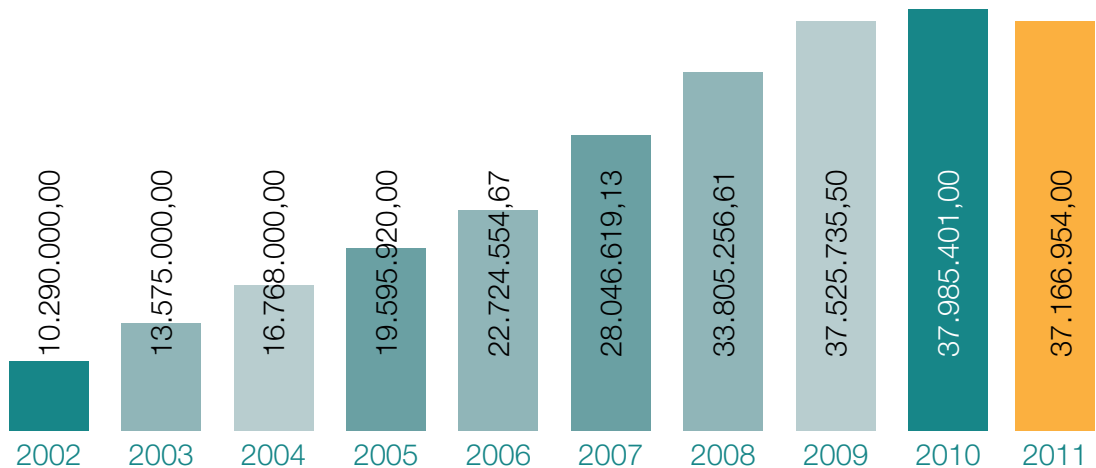


* En años anteriores el área de Mujer y de Respuestas a la Violencia iban unidas. Por ello no se establece la comparativa. Pero sumando ambas áreas, en 2011 sumaban 17 servicios y en 2011 20 servicios.

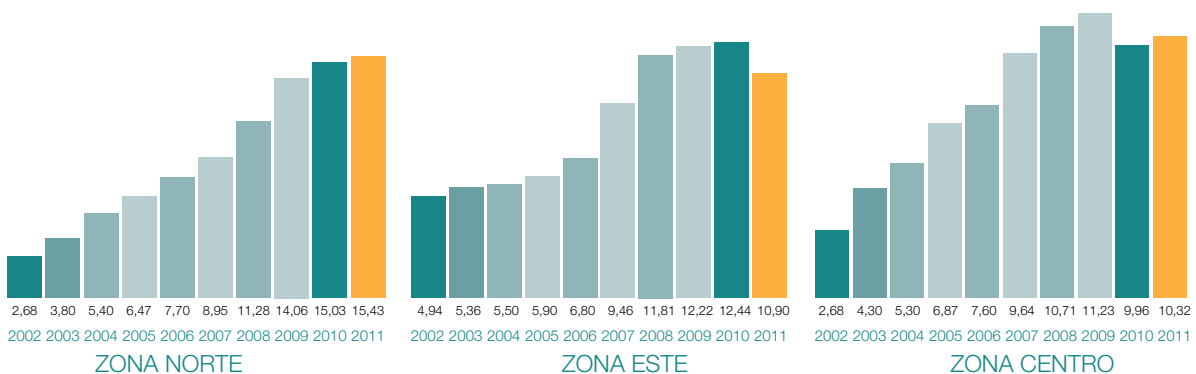
* En lo referente a Población en General tan sólo se ofrece comparativa con 2010, puesto que la organización de categorías respecto años anteriores han variado.

7.4 evolución de los ingresos

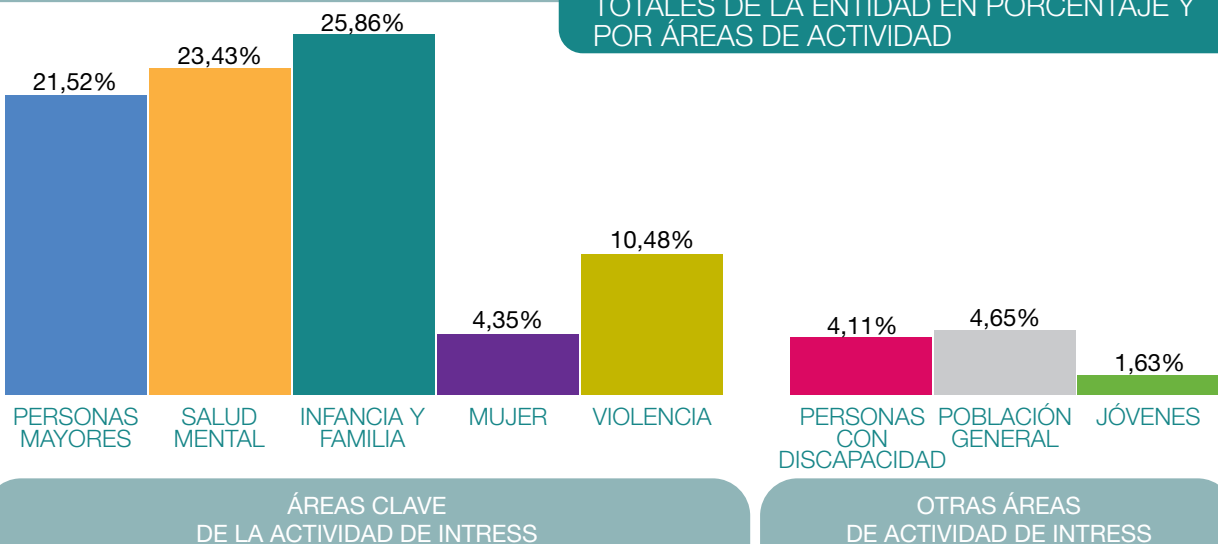
7.4.1. EVOLUCIÓN DE LOS INGRESOS TOTALES DE LA ENTIDAD (2002-2011)



7.4.2. EVOLUCIÓN DE LOS INGRESOS POR SEDES TERRITORIALES (2002-2011)



7.4.3. EVOLUCIÓN DE LOS INGRESOS TOTALES DE LA ENTIDAD EN PORCENTAJE Y POR ÁREAS DE ACTIVIDAD



7.5 origen de los ingresos

CLIENTE	ZONA	IMPORTE	% 2011
Aldeas Infantiles SOS España	CALIDAD	11.199,60	0,03%
Asociación Galega de Centros de Menores (AGACEME)	CALIDAD	19.134,00	0,05%
Asociación Telefónica para Asistencia Minusvalidos	ZONA NORTE	173.459,26	0,47%
Asociación Telefónica para Asistencia Minusvalidos	ZONA ESTE	31.825,09	0,09%
Assoc. Pro Minusvàlids Solsona i Comarca Amisol	CALIDAD	9.400,00	0,03%
Associació per salut Mental Gira- Sol	ESTRUCTURA	2.530,00	0,01%
Associació per salut Mental Gira- Sol	ZONA ESTE	32.344,31	0,09%
Ayuntamiento Alcalá de Henares	ZONA CENTRO	216.961,62	0,58%
Ayuntamiento de Alaior	ZONA ESTE	1.066.141,91	2,87%
Ayuntamiento de Alcudia	ZONA ESTE	67.393,30	0,18%
Ayuntamiento de Arganda del Rey	ZONA CENTRO	4.385,00	0,01%
Ayuntamiento de Barcelona	ZONA NORTE	611.168,19	1,64%
Ayuntamiento de Bunyola	ZONA ESTE	130.000,12	0,35%
Ayuntamiento de Campos	ZONA ESTE	821.139,15	2,21%
Ayuntamiento de Capdepera	ZONA ESTE	117.766,01	0,32%
Ayuntamiento de Felanitx	ZONA ESTE	109.206,05	0,29%
Ayuntamiento de Ferreries	ZONA ESTE	579.754,99	1,56%
Ayuntamiento de Granollers	ZONA NORTE	360.184,56	0,97%
Ayuntamiento de Guadalupe	ZONA CENTRO	200.324,81	0,53%
Ayuntamiento de Ibiza	ZONA ESTE	276.949,60	0,75%
Ayuntamiento de Lluçmajor	ZONA ESTE	75.188,63	0,20%
Ayuntamiento de Madrid: Dirección General de la Mujer	ZONA CENTRO	48.313,89	0,13%
Ayuntamiento de Madrid: Dirección General Igualdad de Oportunidades	ZONA CENTRO	1.427.544,70	3,84%
Ayuntamiento de Manacor	ZONA ESTE	418.954,23	1,13%
Ayuntamiento de Marratxí	ZONA ESTE	128.418,84	0,35%
Ayuntamiento de Mercadal	ZONA ESTE	534.108,76	1,44%
Ayuntamiento de Palma	ZONA ESTE	2.081.622,67	5,60%
Ayuntamiento de Pollença	ZONA ESTE	204.746,23	0,55%
Ayuntamiento de Sant Antoni de Portmany	ZONA ESTE	137.163,84	0,37%
Ayuntamiento de Sant Joan de Labritja	ZONA ESTE	24.349,82	0,07%
Ayuntamiento de Sant Josep	ZONA ESTE	72.641,44	0,20%
Ayuntamiento de Sant Llorenç d'es Cardassar	ZONA ESTE	191.952,43	0,52%
Ayuntamiento de Santa Eulalia d'es Riu	ZONA ESTE	241.886,18	0,65%
Ayuntamiento de Ses Salines	ZONA ESTE	15.933,60	0,04%
Ayuntamiento de Tamurejo	ZONA CENTRO	10.403,26	0,03%
Ayuntamiento de Valdemoro	CALIDAD	8.070,00	0,02%
Ayuntamiento del Prat de Llobregat	ZONA NORTE	10.905,79	0,03%
C.S.Comisiones Obreras de Baleares	CALIDAD	5.200,00	0,01%
Caixa Aforros Galicia, Vigo, Ourense e Pontevedra	CALIDAD	25.250,00	0,07%
CASM Centro de Animacion Socio Cultural Madrid	CALIDAD	2.629,92	0,01%
Club excelencia en Gestión vía Innovación	CALIDAD	1.095,50	0,00%
Colectivo Galego do menor	CALIDAD	3.500,00	0,01%
Colegio oficial de trabajadores Sociales de Madrid	CALIDAD	1.965,00	0,01%
Comunidad de Madrid: Área de Planificación y Coordinación	ZONA CENTRO	1.358.841,09	3,66%
Comunidad de Madrid: Servicios Sociales	ZONA CENTRO	6.777.835,42	18,24%
Concello da Coruña	CALIDAD	3.600,00	0,01%
Confederación Estatal de Personas Sordas.	CALIDAD	1.630,00	0,00%
Consell Insular Mallorca. Dpt. Joventut i Igualtat	ZONA ESTE	36.666,68	0,10%
Coordinadora de Serveis d' Att. Domic. Tercer Sect	ZONA NORTE	8.083,00	0,02%
Diputación de Segovia-Area de Asuntos Sociales	ZONA CENTRO	2.500,00	0,01%
EAPN - Illes Balears Xarxa inclusió social	CALIDAD	2.147,78	0,01%
EAPN CLM	CALIDAD	2.428,57	0,01%
FEMAREC	CALIDAD	1.600,00	0,00%
Fremap, Mutua A.T. y E.P. de la S.S.	ESTRUCTURA	8.503,00	0,02%
Fundación Anesvad	CALIDAD	6.505,56	0,02%
Fundación confederación estatal de sordos españoles	CALIDAD	4.628,20	0,01%
Fundación de Solidaridad Amaranta	CALIDAD	14.760,00	0,04%

Fundación Fias, Programa de gent gran Prisba	CALIDAD	3.520,00	0,01%
Fundacion Intress para la Integracion	ZONA NORTE	13.254,24	0,04%
Fundación La Caixa	ZONA CENTRO	23.100,00	0,06%
Fundación Paideia Galiza	CALIDAD	2.530,00	0,01%
Fundación RAIS	CALIDAD	3.000,00	0,01%
Fundación Real Madrid	CALIDAD	29.764,50	0,08%
Fundación secretariado Gitano	CALIDAD	932,14	0,00%
Fundación Telefónica	ZONA CENTRO	6.000,00	0,02%
FUNDESALUD	ZONA CENTRO	12.383,00	0,03%
Generalitat de Catalunya: Consorci de Serveis Socials de Barcelona	ZONA NORTE	1.853.997,93	4,99%
Generalitat de Catalunya: Departament d'Acció Social i Ciutadania	ZONA NORTE	36.000,00	0,1%
Generalitat de Catalunya: Departament de Benestar Social i Família	ZONA NORTE	6.697.052,19	18,02%
Generalitat de Catalunya: Departament de Justícia	ZONA NORTE	1.606.026,80	4,32%
Generalitat de Catalunya: ICAA	ZONA NORTE	36.178,41	0,10%
Generalitat de Catalunya: ICF	ZONA NORTE	127.529,04	0,34%
Generalitat de Catalunya: Institut Català d'Assistència i Serveis Socials	ZONA NORTE	3.216.949,74	8,66%
Govern Balear: Conselleria de Salut, Família i Benestar Social	ZONA ESTE	152.803,47	0,42%
ICONG, Instituto para la Calidad en las ONG	CALIDAD	4.350,00	0,01%
InforArea	CALIDAD	6.118,00	0,02%
Institut Balear de la Dona	ZONA ESTE	140.940,00	0,38%
Institut Mallorquí d'Afers Socials	ZONA ESTE	1.755.315,98	4,72%
Juzgados	ZONA CENTRO	149.650,85	0,40%
Mancomunitat Pla de Mallorca	ZONA ESTE	640.596,15	1,72%
Ministerio de Sanidad Política Social	ZONA NORTE	10.950,00	0,03%
Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales	CALIDAD	4.320,00	0,01%
Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales	ZONA CENTRO	117.205,50	0,32%
Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales	ZONA ESTE	214.360,00	0,58%
Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales	ZONA NORTE	34.040,00	0,09%
Opcion3, Soc Coop. Mad.	CALIDAD	3.522,00	0,01%
Patronat Molí d'en Gaspar	ZONA ESTE	139.760,04	0,38%
Plataforma ONG de acción social	CALIDAD	20.755,54	0,06%
Premio IKEA	ESTRUCTURA	10.875,00	0,03%
Punto de Encuentro Familiar de Alcorcón	ZONA CENTRO	13.181,81	0,04%
ServiSAR Servicios Sociales, SL	ZONA ESTE	4.345,59	0,01%
Usuarios	INTRESS	1.024.740,46	2,76%
Varios	INTRESS	308.063,54	0,82%

TOTAL

37.166.954,50 100,00%

7

7.6 distribución presupuestaria de los ingresos

