Región de Murcia

Unión Europea

PROGRAMA MARCO DE ACTUACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO AL REALOJO DE FAMILIAS EN SITUACION DE EXCLUSIÓN SOCIAL Y RESIDENCIAL CRONIFICADA

0. ÍNDICE

	Página
1.- FUNDAMENTACIÓN	3
1.1.- CHABOLISMO	3
1.2.- EXCLUSIÓN SOCIAL	7
1.3.- EXCLUSIÓN RESIDENCIAL	12
1.4.- RECOMENDACIONES Y BUENAS PRÁCTICAS DE LAS EXPERIENCIAS DE REALOJO CHABOLISTA	16
2- OBJETO DEL PROGRAMA	22
3.- AMBITO TERRITORIAL	22
4. PRINCIPIOS METODOLÓGICOS DEL PROGRAMA	23
5. GRUPOS DE ACTUACIONES	28
6. EVALUACIÓN	30

1. FUNDAMENTACIÓN

Este **Programa de actuación y acompañamiento al realojo de familias en situación de exclusión social y residencial cronificada** es la propuesta marco, a partir de la cual se ha de diseñar el programa o programas, que desarrollen de una manera operativa las actuaciones a realizar que cumplan los objetivos, los principios metodológicos y las propuestas de actuación que este documento contiene.

Comenzaremos por el desarrollo conceptual de los términos de chabolismo, exclusión social y exclusión residencial, de manera que se facilite un uso coherente de los mismos y ayude a entender el planteamiento de las actuaciones del Programa.

Realizamos después un análisis de las sugerencias y buenas prácticas emanadas de diversas experiencias nacionales de programas de erradicación del chabolismo, y de entidades e investigadores sobre acciones de este ámbito. Estas prácticas pueden ayudar a un mejor ajuste del Programa, a evitar actuaciones ya confirmadas como erróneas, así como a destacar las exitosas.

Para continuar haciendo un análisis aproximado a la situación del fenómeno chabolista en la Región de Murcia, adentrándonos en la realidad de las situaciones que este Programa pretende trabajar.

El Programa definirá posteriormente su objeto, el ámbito territorial, los principios metodológicos rectores del mismo, los grupos de actuación que enmarcarán la especificación de las acciones a desarrollar y los elementos generales de evaluación del mismo.

1.1. CHABOLISMO

El chabolismo y la infravivienda son dos de los fenómenos sociales y urbanísticos más complejos que configuran la realidad social. En estos se suman diversas dificultades y situaciones que degradan y excluyen a una parte de la ciudadanía: la dificultad de acceso a la vivienda, la situación de exclusión social de sus ocupantes, los espacios estigmatizados, las actitudes de rechazo e incomprensión de una parte de la ciudadanía; son elementos que configuran esta realidad en la sociedades actuales.

El fenómeno chabolista, que este Programa tiene por objeto analizar y trabajar en sus aspectos sociales, es una de las más graves expresiones de la exclusión social y residencial. Y como ya vamos adelantando, enormemente

compleja su solución. **No requiere solamente ofrecer una vivienda a quien la necesita, sino que este acto ha de convertirse en un proceso complejo de intervenciones sociales tanto con la persona o familia que reciba la vivienda, como con la comunidad que recibe a los nuevos vecinos e incluso con las instituciones públicas y privadas que están involucradas de cualquier manera en este proceso**.

Hemos de partir de que la erradicación del chabolismo es una de las acciones más difíciles y complejas que se dirigen a dar cumplimiento al **derecho a la vivienda**, que ha generado numerosa legislación y recomendaciones en las últimas décadas. Este derecho a la vivienda viene siendo reconocido en muchos textos a nivel internacional, europeo y nacional[1]. A nivel internacional los dos textos más importantes son la ***Declaración Universal de los Derechos Humanos*** de 1948 y el ***Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales*** de 1966. A nivel europeo sobresale la ***Carta Social Europea,*** revisada en 1996. Y en España, el derecho a la vivienda se regula en el artículo 47, Capítulo III del Título I de la **Constitución Española**, bajo el epígrafe de "Principios rectores de la política social y económica".

Destacamos dos concreciones de este derecho a la vivienda:

Declaración Universal de los Derechos Humanos

"Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez y otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad." (Artículo 25)

[1]Tratados internacionales que incluyen el reconocimiento al derecho a la vivienda adecuada: "Declaración Universal de los Derechos Humanos", "Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales", "Convención Internacional sobre la eliminación de todas las formas de discriminación racial", "Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer", "Convención sobre los Derechos del Niño", "Convención sobre el Estatuto de los Refugiados", "Convención sobre la protección de los derechos de los trabajadores Migrados", "Pacto internacional de derechos civiles y políticos", "Carta Social Europea revisada", "Carta de los derechos fundamentales de la Unión Europea", etc.

Constitución Española:

"Todos los españoles tienen derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada. Los poderes públicos promoverán las condiciones necesarias y establecerán las normas pertinentes para hacer efectivo este derecho, regulando la utilización del suelo de acuerdo con el interés general para impedir la especulación. La comunidad participará en las plusvalías que genere la acción urbanística de los entes públicos." (Artículo 47).

La legislación sobre vivienda no sólo hace referencia al derecho de un habitáculo como residencia, sino que entra además en la adecuación de este. El **derecho a la vivienda adecuada** ha sido reconocido por diversos pactos internacionales: el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de las Naciones Unidas en el año 1966 recoge en su artículo 11 que: *"Los Estados (…) reconocen el derecho de toda persona a un nivel de vida adecuado para sí y para su familia, incluso alimentación vestido y vivienda adecuados, y una mejora continua de sus condiciones de existencia"*.

En 1991 se publica el documento U.N. Doc/1991/23 (1991) que desarrolla la aplicación de este Pacto Internacional relativo al derecho a una vivienda adecuada. En el documento destaca que **el derecho a la vivienda *"debe de considerarse más bien como el derecho a vivir en seguridad, en paz y dignidad en alguna parte, (…) y está vinculado por entero a otros derechos humanos."*** También se describe el concepto de *"**vivienda adecuada: significa disponer de un lugar donde poderse aislar si se desea, espacio adecuado, seguridad adecuada, iluminación y ventilación adecuadas, una infraestructura básica adecuada y una situación adecuada en relación con el trabajo y los servicios básicos, todo ello a un costo razonable**."*

Además el documento identifica los **aspectos que han de ser tenidos en cuenta en cualquier contexto: seguridad jurídica de tenencia, disponibilidad de servicios materiales, facilidades e infraestructuras, gastos soportables, habitabilidad, asequibilidad, lugar, adecuación cultural,** etc.

A pesar de toda esta legislación en materia de vivienda, la realidad es que la disponibilidad y asequibilidad de una vivienda digna y adecuada es, para diversos sectores de la población en situación de vulnerabilidad o exclusión social, muy difícil y a veces imposible.

La FEANTSA (Federación Europea de Asociaciones Nacionales que Trabajan con Personas Sin Hogar) establece en su Informe sobre alojamiento y exclusión residencial[2] cinco factores fundamentales por los que las personas pueden desencadenar una situación de sinhogarismo:

1. Que la vivienda no sea asequible para la compra o el alquiler.
2. Que no haya suficiente disponibilidad de vivienda adecuada tanto en el sector público como en el privado.
3. Que la vivienda sea de baja calidad, vivir en ella puede llevar a una situación de calle o constituir exclusión residencial por sí mismo.
4. Hacinamiento, que también puede constituir sinhogarismo, y afecta especialmente al colectivo inmigrante y a las familias con hijos.
5. Desahucios, que pueden desvelar problemas previamente no detectados y también acarrear otros nuevos.

El chabolismo, según FEANTSA, no sólo constituye un factor fundamental para llegar al sinhogarismo, sino que está reconocida como una categoría de "sin hogar y exclusión residencial" según la tipología ETHOS (European Typology on Homelessness and Housing Exclusion), formulada en 2005 y que se ha constituido como la referencia más importante para el estudio de las personas sin hogar. Según esta clasificación las personas sin hogar se podrían ubicar en alguno de estos tipos según su situación residencial:

- ***Sin techo:*** que no tiene alojamiento de ningún tipo, vive en un espacio público.
- ***Sin casa:*** que vive en alojamiento temporal, en instituciones o albergues.
- En ***alojamiento inseguro:*** que vive bajo amenaza severa de exclusión por desahucio, arrendamiento precario o violencia doméstica.
- En ***alojamiento inadecuado:*** que vive en chabolas de asentamientos ilegales, en vivienda no apta para su habitabilidad según la normativa o donde existe una situación de hacinamiento.

El chabolismo entraría claramente en esta última clasificación. Pero ¿qué **características** puede tener un **alojamiento inadecuado**? Volvemos al Informe de FEANSTSA (2008):

[2]FEANTSA (2008). Informe Europeo: El papel de la vivienda en el sinhogarismo. Alojamiento y exclusión residencial. Bruselas.

"Las definiciones nacionales de lo que constituye un alojamiento inadecuado tienen mucho en común. Algunos elementos recurrentes son:

- *La estructura no es sólida o estable.*
- *Está en mal estado.*
- *Carece de servicios de electricidad y/o gas.*
- *No protege del frío o del calor (posiblemente en relación con niveles de aislamiento inadecuados).*
- *No posee agua limpia y potable y/o agua caliente.*
- *El interior de la vivienda no posee inodoro.*
- *No dispone de las instalaciones necesarias para preparar alimentos de forma higiénica.*
- *Es una chabola.*
- *Tiene problemas de humedades, pudrimiento o mohos – ausencia de ventilación.*
- *No tiene suficiente espacio.*
- *No posee luz suficiente.*
- *Está expuesta a niveles de ruido ambiental excesivos.*
- *Está expuesta a polución medioambiental causada por la industria local o por vehículos.*
- *Es poco segura; está expuesta a niveles altos de delincuencia o vandalismo.*
- *Infestaciones por insectos o roedores.*
- *Problemas de hacinamiento."*

El chabolismo es una de las situaciones más graves de exclusión habitacional y residencial, y supone una situación de grave discriminación social. La lucha contra el chabolismo es una expresión de implementación de los Derechos Humanos, amparado por numerosa legislación internacional, europea y española.

1.2. EXCLUSIÓN SOCIAL

Si el objeto de este Programa es el acompañamiento al realojo de familias en situación de exclusión social y residencial cronificada, es necesario que

conceptualicemos qué entendemos por exclusión social y exclusión residencial. De la comprensión del alcance de estos conceptos dependerá la respuesta para atenderlos de manera adecuada.

Podemos comenzar estableciendo la relación entre ambos: **la exclusión residencial no es posible entenderla sin comprender el concepto más amplio de los procesos de exclusión social**, caracterizados por ser un fenómeno complejo, multidimensional y especialmente dinámico[3], ya que combina características estructurales y relativas a los procesos biográficos de quienes las padecen.

Jordi Estivill[4] define la **exclusión social como una acumulación de procesos confluyentes con rupturas sucesivas consecuencia de la situación económica, política y social, que alejan y marginan a personas y territorios de los centros de poder, de los recursos y de los valores dominantes.** Desde esta idea, cuando **la imposibilidad de acceder a una vivienda digna y adecuada a través de los mecanismos de provisión residencial que la sociedad dispone se convierte en estructural, nos situamos en lo que conceptualmente denominaríamos exclusión residencial.**

El fenómeno de la exclusión social nos sitúa en un análisis que tiene que provocar una revisión conceptual y operativa de las prácticas sociales para adecuarlas a las nuevas realidades sociales:*"El nuevo contexto, la lógica emergente de la modernidad reflexiva, sitúa a las políticas del Estado de Bienestar bajo una triple presión de cambio: la transición hacia políticas transversales capaces de integrar la complejidad, hacia políticas participativas capaces de asumir los procesos de subjetivización en marcha, y hacia políticas de inclusión capaces de promover nuevas lógicas de cohesión y redistribución, frente a las fracturas de nuevo tipo de la sociedad postindustrial. La agenda de la inclusión se convierte así en una pieza clave del Estado de Bienestar del siglo XXI[5]"*.

Ello implica una nueva articulación de la cobertura de riesgos sociales: *"Las viejas políticas de redistribución de recursos materiales entre clases y grupos sociales integrados en la sociedad industrial deben completarse con una nueva agenda de políticas de inclusión orientadas a debilitar los factores generadores de dinámicas de marginación social y a promover la inserción, en múltiples dimensiones, de los colectivos excluidos"* (Geddens Bomnes, 2000). **Lo que hasta ahora pasaba por las integraciones al mercado laboral o a la distribución**

[3]Laparra, M. et al. (2007). Una propuesta de consenso sobre el concepto de exclusión. Implicaciones metodológicas. En Revista Española del Tercer Sector, 5. Págs. 15-58.
[4]Estivill, J. (2003). Panorama de la lucha contra la exclusión social. Ginebra. Oficina Internacional del Trabajo.

de ayudas, como ejes centrales de las políticas sociales, han de pasar a nuevos planteamientos que tengan en cuenta la complejidad de un fenómeno que es estructural, dinámico, multidimensional, relacional, multifactorial y con un impacto subjetivo.

Este impacto subjetivo lo definía Robert Castel: *"En los intersticios de ambas vulnerabilidades (humana y social) se produce la insignificancia e inutilidad social. La insignificancia convierte a las personas y grupos en inútiles para el mundo, en supernumerarios que flotan en una especie de tierra de nadie social, no integrados e inintegrables. Los inútiles del mundo pueden optar entre la resignación o la violencia esporádica, la rabia que casi siempre autodestruye[6]"*. Y el introductor de la propuesta de Castel en España, Joaquín García Roca, habla de los detalles de los mecanismos que generan los procesos de exclusión: *"**El estatuto de maraña, que presenta la exclusión, se puede visualizar en los modos cómo se superponen y se refuerzan el paro y la desestructuración familiar, que finalmente hacen sangrar las ganas de vivir.***

El camino que va de la integración a la exclusión laboral es el mismo que va de la exclusión laboral al aislamiento relacional, y de éste, a la ausencia de motivaciones y sentidos para vivir; y este laberinto es tan radicalmente perverso que se reproduce a la inversa: la debilidad de los mecanismos vitales fragiliza las vinculaciones sociales y éstas alimentan de nuevo la exclusión laboral.

Las fronteras entre las zonas son fácilmente transitables; basta un pequeño movimiento como estamos viendo a raíz de la recesión económica, de la reconversión industrial o por los cambios culturales. Por lo mismo, hay compensación entre ellas, de modo que unas relaciones fuertes pueden amortiguar un trabajo precario, como muestran tantos jóvenes que encuentran en la familia un colchón contra su desempleo[7]".

Frente a estos procesos de exclusión, con sus múltiples vertientes, es imprescindible una **intervención social holística**, que entienda y atienda tres grandes espacios de intervención:

- Las **peculiaridades biográficas** de las personas que se han visto determinadas por estos procesos discriminadores y que han generado un aprendizaje de indefensión y desmotivación vital, a través de procesos de acompañamiento socio-terapéutico.

[5]Laparra, M. et al. (2007). Una propuesta de consenso sobre el concepto de exclusión. Implicaciones metodológicas. En Revista Española del Tercer Sector, 5. Págs. 15-58.
[6]CASTEL, R. (1999). La metamorfosis de la cuestión social: una crónica del salariado. Barcelona. Paidós

- La **recuperación del vínculo social dañado**, la reparación de su desconfianza vital en la vida y en la sociedad, a través de la articulación de espacios de pertenencia y de redes de solidaridad de proximidad.

- Y la **atención en los ámbitos socio-vitales dañados**, ya que su multiplicidad ha generado el enjambre del proceso biográfico de la exclusión. Los ámbitos que generalmente se han visto dañados, depende de cada situación, pueden ser los siguientes:

  - Ámbito económico, relacionado con la posibilidad de afrontar sus necesidades básicas económicas de manera autónoma.

  - Ámbito laboral, referido a la capacidad, dificultades, y posibilidades reales de acceso al empleo normalizado y a la posibilidad de prestaciones socio-económicas relacionadas con el empleo: prestación de desempleo, cualificación, formación, nivel de empleabilidad, etc.

  - Ámbito formativo: cuáles son los niveles reales formativos, desde el analfabetismo hasta la formación reglada y no reglada que tiene y sus posibilidades de uso; capacidad de relación cultural y social; exclusiones vividas de los sistemas formativos.

  - Ámbito socio-sanitario: situaciones de enfermedades que han llevado a la persona a la exclusión; enfermedades derivadas del proceso de exclusión; posibilidades de acceso a los recursos de protección sanitaria en sus diferentes niveles.

  - Ámbito de la vivienda (en el que después profundizaremos), relativo a su realidad, accesibilidad, condiciones de la misma, habitabilidad, etc.

  - Ámbito relacional, que es uno de los ámbitos más dañados generalmente en este proceso; tiene que ver con la existencia o no de redes familiares, parentales y sociales y con la calidad de esas relaciones, si pueden sostener o no las situaciones de conflictos de sus miembros.

[7]GARCÍA ROCA, J. (1998). Exclusión social y contracultura de la solidaridad. Madrid. Edic. HOAC.

- Ámbito político, referido al nivel de acceso a la ciudadanía, por exclusión, por procesos penales, etc.; igualmente este ámbito se refiere al nivel de su participación en la vida social y política de su comunidad o su entorno.
- Contexto espacial; nos referimos aquí al entorno donde habita, muy directamente relacionado con la vivienda: deterioro de edificios, viviendas y servicios, deterioro del espacio público, deficiencias de movilidad; también relativo a los espacios socioculturales, estigmatización del territorio, inseguridad ciudadana, descohesión social, ausencia de recursos y equipamientos públicos básicos, etc.

Este Programa pretende abarcar las diversas dimensiones de los procesos de exclusión de las personas y familias beneficiarias del mismo desde este triple planteamiento y desde la atención a los diversos ámbitos afectados por los procesos excluyentes.

1.3. EXCLUSIÓN RESIDENCIAL

> *«Quizá una de las características más acuciantes de la pobreza y la exclusión social sea su aspecto geográfico-espacial, es decir, el hábitat urbanístico, arquitectónico, demográfico y social en el cual se manifiesta. Es el elemento más externo y probablemente el que concita de una manera más simbólica todos los epítetos de una situación altamente discriminatoria»*[8].

El concepto de **exclusión residencial** es relativamente reciente en nuestro país, y podría definirse como un fenómeno social complejo, que está conformado con diversos factores, y que no tienen que ser únicamente factores económicos o de privación. La relación entre exclusión residencial y procesos de exclusión social es directa. Las condiciones de la vivienda y su entorno pueden ser generador y efecto del proceso de exclusión. *"Estas condiciones aíslan y restan posibilidades de promoción de las personas, familias y colectivos, generando procesos de desvinculación social que acaban realimentando dinámicas generadoras de exclusión social"*[9].

La vivienda es un elemento central en la vida de las personas, es un derecho fundamental que consolida el resto de derechos fundamentales, como la educación, el trabajo y la atención sanitaria. "*La vivienda no sólo tiene un sentido funcional, la vivienda es el sentido de nuestra vida, de las experiencias públicas y privadas. Esta relación se configura como una apropiación continua y dinámica del espacio más privado que nos da proyección en el tiempo y garantiza la estabilidad de la propia identidad"*[10].

Pero la exclusión residencial no sólo se refiere al ámbito de la vivienda y hogar: "*La vivienda sitúa a cada persona en un lugar determinado de la geografía social de cada territorio. Este hecho, que puede parecer a simple vista arbitrario, va a tener una gran importancia, pues va a colocar a cada persona en unos límites y unos costes sociales que van a tener que introducir en cada una de sus actividades. Cada vivienda pertenece a un contexto espacial que se impone a sus habitantes. En una palabra, además de vivir en una vivienda van a vivir en un barrio situado en un espacio social de la ciudad"*[11].

---

[8]Tezanos, J.F. (1999). Tendencias en Desigualdad y Exclusión Social. Tercer Foro Sobre Tendencias Sociales. Madrid. Editorial Sistema.

[9]Vincle (2009). Hábitat, exclusión residencial y comunidad gitana. Revista Gitanos. Madrid. Fundación Secretariado Gitano.

[10]Iñiguez L. y Pol E. (Coord.) (1996). Cognición, representación y apropiación del espacio. Barcelona. Publicaciones

[11]Universitat de Barcelona. Monografíes Psico/Socio/Ambientales, número 9.

Cortés Ayala, L. (2000). La vivienda como factor de exclusión en la ciudad. Documentación Social 119. Madrid. Ed. Cáritas.

El siguiente cuadro nos muestra los diversos **factores tanto sociales, estructurales como individuales que generan la exclusión residencial**:

FACTORES ESTRUCTURALES E INDIVIDUALES COMO DESENCADENANTES DE LA EXCLUSIÓN RESIDENCIAL

DESENCADENANTES	FACTORES ESTRUCTURALES SUBYACENTES	FACTORES INDIVIDUALES SUBYACENTES
• Desahucios (retrasos alquiler, altos precios, deuda hipotecaria…) • Ruptura de relaciones familiares • Pérdida de empleo • Abandono institucional • Problemas severos de salud	• Acceso a la vivienda para las personas más vulnerables • Aumento del nivel de pobreza • Pobreza intergeneracional • Cambios en el bienestar (afectando especialmente a jóvenes) • Ausencia de alojamientos asequibles y adecuados • Trayectorias de precariedad en el mercado de trabajo • Desempleo y bajos salarios • Ausencia de protección social • Altos niveles de monoparentalidad y familias separadas/divorciadas	• Endeudamiento • Adicciones (drogas, alcohol,…) • Problemas de salud mental • Viviendo en instituciones (p.ej. prisión) • Combinaciones de varios problemas personales • Aislamiento y marginación social

FUENTE: Stephen et al. (2010).

Este análisis nos presenta gran diversidad de situaciones que se encontrarían dentro de la denominada exclusión residencial. Para ir centrándonos más en el objeto de este Programa, presentaremos las diversos tipos y características de la exclusión residencial:

	CATEGORÍA / CONCEPTO	DOMINIO FÍSICO	DOMINIO LEGAL	DOMINIO SOCIAL	
SIN HOGAR	1	**Sin techo**	Sin lugar de residencia (techo)	Sin título o posesión de un espacio	Sin un espacio privado y seguro para las relaciones sociales
	2	**Sin vivienda (albergue o similar)**	Lugar para vivir, apto para ser habitado	Sin título o posesión de un espacio	Sin un espacio privado y seguro para las relaciones sociales
EXCLUSIÓN RESIDENCIAL	3	**Vivienda insegura e inadecuada**	Lugar para vivir (no hay seguridad ni es apto para su habitabilidad)	Sin seguridad de tenencia	Espacio para las relaciones sociales
	4	**Vivienda insegura y aislamiento social en una vivienda legalmente habitada**	Residencia inadecuada (no es apto para vivir)	Posesión de título y/o seguridad de tenencia	Sin un espacio privado y seguro para las relaciones sociales
	5	**Vivienda inadecuada (seguridad de tenencia)**	Residencia inadecuada (no es apto para vivir)	Posesión de título y/o seguridad de tenencia	Espacio para las relaciones sociales
	6	**Vivienda sin seguridad de tenencia (vivienda adecuada)**	Lugar para vivir	Sin seguridad de tenencia	Espacio para las relaciones sociales
	7	**Aislamiento social en un contexto de vivienda segura y adecuada**	Lugar para vivir	Posesión de título y/o seguridad de tenencia	Sin un espacio privado y seguro para las relaciones sociales

FUENTE: FEANTSA (2005).

Este cuadro realizado por FEANTSA, establece los siete tipos teóricos que comprenden el fenómeno de la exclusión residencial. En nuestro caso, el Programa atenderá las categorías 3 y 4, donde se combinan la inadecuación e inseguridad de la vivienda con graves limitaciones para las relaciones y vínculos sociales.

Pero, ¿cuáles serían los **criterios mínimos que ha de cumplir una vivienda adecuada**?

La ONU enumeró en 1991 estos elementos básicos:

1. **Seguridad jurídica en la tenencia,** incluida una protección legal contra el desahucio, el hostigamiento u otras amenazas.

2. **Disponibilidad de los servicios, materiales, equipamientos e infraestructuras necesarias**, incluido el acceso al agua potable y a servicios sanitarios.

3. **Accesibilidad económica**, garantizándose, si fuera necesario, mediante subsidios de vivienda y protección a los inquilinos contra niveles o aumentos desproporcionados de los alquileres.

4. **Habitabilidad**, incluida la protección contra el frío, la humedad, el calor, la lluvia, el viento y las enfermedades.

5. **Accesibilidad física o asequibilidad**, considerando prioritario el acceso de grupos desfavorecidos como las personas ancianas, los niños, las personas con discapacidades físicas, las víctimas de catástrofes naturales, etc.

6. **Emplazamiento adecuado**, es decir, que permita el acceso al lugar de trabajo, centros sanitarios, escuelas y otros servicios sociales, y alejado de las fuentes de contaminación que amenacen el derecho a la salud de los habitantes.

7. **Adecuación cultural**, de manera que la vivienda sea culturalmente aceptable para la población y respete la expresión de su identidad cultural, por ejemplo, en relación al diseño, materiales de construcción utilizados, etc.

Este Programa va a **intervenir en todos los elementos presentes en la exclusión residencial** y en la búsqueda de soluciones que ofrezcan a personas y familias una respuesta de "vivienda adecuada". Pero, como hemos indicado en el apartado anterior, la intervención sobre la exclusión residencial no sólo debe limitarse a la vivienda, adecuación, estabilidad, accesibilidad y entorno. **Este Programa se propone combinar actuaciones dirigidas a estos aspectos; pero, para un cambio efectivo de la situación de exclusión social, es necesario desarrollar un trabajo social y educativo dirigido a la integración en un entorno adecuado de las personas realojadas, intentando resolver a la vez sus dificultades personales, sociales y laborales, considerando el empleo como el medio más eficaz para una inclusión social autónoma de las personas y las familias**.

1.4. RECOMENDACIONES Y BUENAS PRÁCTICAS DE LAS EXPERIENCIAS DE REALOJO CHABOLISTA

Son diversas las experiencias públicas dirigidas a la lucha contra la exclusión residencial, y en concreto al realojo de chabolas. Hemos revisado las evaluaciones, sugerencias y buenas prácticas de algunas de ellas. Destacamos las siguientes:

- Programa "Avilés por una convivencia intercultural". Plan de Erradicación del Chabolismo. Periodo 1997-2007.[12]
- Programa Instituto de Realojo e Integración Social (IRIS).Desarrollado por la Consejería de Medio Ambiente, vivienda y ordenación del territorio de la Comunidad de Madrid. Creado en 1998.[13]
- Programa de Vivienda de Integración Social (VIS) gestionado por la Comunidad Foral de Navarra. Lleva desarrollándose desde 1998 para contribuir a la ejecución del Plan de Lucha contra la Exclusión Social en Navarra.[14]
- Estrategia Municipal para la inserción social de colectivos en situación de exclusión residencial. Erradicación del Chabolismo. 2014-2020 en el municipio de Zaragoza.[15]

También hemos revisado para este apartado algunas publicaciones de entidades, e investigadores que han analizado y evaluado programas de realojo chabolista: Comisión Europea, Fundación Secretariado Gitano, y diversos autores: Luís Nogués, Luís Cortés, Fernando Antón, Carlos Martínez, Jimena Navarrete, etc…[16]

Sería muy extenso realizar una exposición pormenorizada de las experiencias de todos estos programas. Así que realizaremos un resumen de las lecciones que pueden permitir mejorar el trabajo de nuestro Programa en base a las evaluaciones y aportaciones realizadas en diversa bibliografía consultada.

[12]Gutiérrez Álvarez, E. (2011). Avilés por una convivencia intercultural. Revista Hábitat y Sociedad, 3. Págs 133-150.
[13]Nogués Sáez, Luís (2010). Tesis doctoral Exclusión residencial y políticas públicas: El caso de la minoría gitana en Madrid (1986-2006). Capítulo 6: Veinte años de realojo de las familias chabolistas gitanas en la comunidad de Madrid. Síntesis general y conclusiones. Granada. Universidad de Granada.
[14]Comisión Europea (2010). Estudio de caso. Mejora de la vivienda de población romaní y eliminación de asentamientos chabolistas en España. Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea. Luxemburgo. Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.
[15]Ayuntamiento de Zaragoza (2014). Estrategia Municipal para la inserción social de colectivos en situación de exclusión residencial. Erradicación del chabolismo 2014-2020. Zaragoza.
[16]Cortés, L.; Antón, F.; Martínez, C. y Navarrete, J. (2008). Lecciones y enseñanzas de la intervención públicas sobre la exclusión residencial. Trabajo Social y Vivienda. Revista Trabajo Social Hoy. Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid. Madrid.

- **El urbanismo no puede, por sí solo, articular la intervención sobre la exclusión residencial. Solo la interacción con lo social puede garantizar un buen resultado en los procesos de realojo.**

Como hemos visto hasta ahora, la situación de deterioro residencial suele ser un factor de vulnerabilidad y exclusión social. Su atención no sólo tiene que ver con actuaciones sobre los ámbitos de vivienda y urbanismo**. Lo social y lo residencial deben integrarse como un todo inseparable**. No son adecuadas las intervenciones que se limitan a la concesión de una vivienda a grupos con problemas de exclusión social.

"El estado de la cuestión en esta materia plantea la necesidad de trabajar contemplando nuevos retos y procesos sociales que vienen a dificultar, aún más si cabe, la intervención sobre la exclusión residencial. Estos nuevos retos y procesos sociales, unidos a la amplia experiencia que se tiene sobre el papel desempeñado por la Administración Pública, han de llevar en la dirección de nuevos enfoques que permitan hacer frente a los procesos de exclusión residencial que tienen lugar en las ciudades españolas. Estos nuevos enfoques deben atender a:

- *una pérdida de peso del urbanismo en la intervención sobre la exclusión residencial;*
- *una mayor relevancia del componente social de la exclusión residencial;*
- *la incorporación de la definición de los itinerarios de integración destinados a la normalización de la población excluida;*
- *la articulación de una intervención social integral para la consecución de los itinerarios de integración;*
- *la inclusión de procesos participativos reales;*
- *una mayor eficacia, transparencia y responsabilidad en la gestión pública de las intervenciones sobre la exclusión;*
- *la vertebración de la intervención pública integral a través del componente espacial;*

- *y, por último, la implementación de sistemas de evaluación continuos que contribuyan a una mayor eficacia de la intervención pública"*[17].

- **Estrategias de actuación estable y sostenible.**

Todos los programas revisados inciden en la importancia de actuaciones estables y sostenibles en el tiempo. **Las intervenciones no pueden ser aisladas y puntuales, sino que deben de ser parte de un proceso continuado en el tiempo, antes, durante y después del hecho del acceso a la vivienda.**

Todas las actuaciones han de plantear diseños para la consecución de objetivos a largo plazo, mediante programas de seguimiento y posterior acompañamiento de los servicios sociales a las personas realojadas, una vez terminada la acción de la intervención social del proyecto específico.

- **Actuaciones coordinadas y en partenariado.**

El que la realidad relativa a la exclusión residencial sea asumida de manera responsable por el conjunto de agentes intervinientes será un aspecto clave para que se produzca la colaboración y el trabajo conjunto de diferentes administraciones públicas y entidades sociales. En este sentido, **resulta fundamental que se impliquen conjuntamente diversas instituciones públicas dedicadas a distintos temas (sanidad, servicios sociales, educación, formación, empleo, vivienda, etc.) a nivel local, autonómico y estatal y las entidades sociales directamente relacionadas con los diversos temas a trabajar**[18]. Esta acción conjunta ha de velar por el desarrollo de actuaciones ágiles y eficaces, que eviten la burocratización de los procesos.

[17]Cortés, L.; Antón, F.; Martínez, C. y Navarrete, J. (2009). La exclusión residencial en España. En Renes V. (Coord), VI Informe sobre exclusión y desarrollo social en España, 2008. Págs. 348-36. Madrid. Ed. FOESSA.

[18]Equipo de investigación D´Aleph (2008). Mapa sobre vivienda y comunidad gitana en España, 2007. Revista Gitanos número 47-48. Madrid. Fundación Secretariado Gitano.

- **La intervención social integral es un requisito imprescindible y permanente en cualquier itinerario de realojo.**

Si hemos indicado que la acción social debe articular cualquier proceso de realojo, las acciones de adjudicación de vivienda deben de establecerse en un proceso coherente y único de trabajo social antes, durante y después de las acciones habitacionales propiamente dichas. Son imprescindibles las acciones de preparación, acompañamiento y seguimiento en todo el proceso de intervención sobre el alojamiento.

En cuanto a los **elementos que pueden favorecer una adecuada intervención social,** aprovecharemos los criterios que Víctor Renes propone como básicos para desarrollar cualquier intervención social de calidad:

1. ***Las personas en situación de exclusión deben considerarse sujetos del proceso.***
2. ***Se debe trabajar en red desde la complementariedad.***
3. ***Hay que ofrecer recursos de calidad.***
4. ***Hay que establecer un trabajo basado en el acompañamiento.***
5. ***Sedebe construir en el proceso una comunidad acogedora y accesible.***

La propuesta de Renes[19] es invitar a pensar en la **intervención social como proceso, como camino, más que como meta**. Asimismo es muy importante romper la fragmentación de las intervenciones. **Los procesos de exclusión social nos obligan a revisar y cambiar las lógicas de intervención paliativa y fragmentada, hacia intervenciones que se dirijan al conjunto de causas y factores que operan en la biografía de la persona o familia.** Por ello describiremos posteriormente la figura del profesional de referencia como centro donde gravitan y se da coherencia a todas las acciones a realizar en el proceso de intervención, tanto social, como urbanístico-residencial.

- **Algunos criterios para una intervención social adecuada.**

La intervención social dirigida a personas en situación de exclusión social debe de ser **individualizada y alejarse de planteamientos de tratamiento homogéneos**. Se han de tener en cuenta la diversidad de personas y familias, sus características culturales y sociales y sus procesos

[19]Renes, V. (2004). Criterios y objetivos para la calidad en la intervención social. Documentación Social (135). Págs. 11-34. Cáritas Española. Madrid

vitales. Este planteamiento de intervención social no debe de evitar ni tapar el conflicto como espacio de crecimiento social.

Es muy importante impulsar **prácticas profesionales creativas, reflexivas y críticas que exploren alternativas a los procesos de tratamiento y faciliten el manejo de los diversos conflictos que aparezcan**.

Para ello es necesario un apoyo permanente mediante la formación y la supervisión de apoyo profesional a los diversos profesionales que participen directa e indirectamente en los proyectos.

- **La participación como elemento esencial de la intervención.**

> *"La cuestión de la participación no debe de limitarse a una mera cuestión de consulta, sino que debe de ser la base para construir un proceso de corresponsabilidad y compromiso de los propios vecinos"* (Cortés, Luis, 2008).

La participación del usuario en el proceso es la herramienta fundamental para que ese camino sea interiorizado como propio, no como una respuesta a los profesionales o a un "regalo" de la Administración. **La conciencia de la persona y familia sobre ese proceso va a permitir una actitud ante las actuaciones: esta participación incidirá en el desarrollo de su responsabilidad en el mismo**[20].

> *"Se debería avanzar en el camino de la participación unida a la corresponsabilidad que implica una negociación, un acuerdo y un pacto de cumplimiento"* (Cortés, Luís 2008)

La participación de la sociedad civil también es importante en estos procesos. La implicación de asociaciones de colectivos afectados, de vecinos, etc., es necesaria para la eficacia del Programa. Esta es una de las propuestas que se enfatizan en el proyecto de Avilés[21].

[20]En el proyecto de Navarra, su evaluación final indica que se ha contado con escasa participación de los beneficiarios gitanos en el proceso y en el contacto de éstos con las autoridades públicas, enfatizando estas actuaciones como muy necesarias para este tipo de proyectos.

[21]Agulló, E. (2004). Erradicación del chabolismo e integración social de los gitanos de Avilés. Investigación, evaluación y propuestas. Oviedo. Universidad de Oviedo y Ayuntamiento de Avilés.

- **La acción de mediación vecinal.**

  La movilidad de las personas hacia viviendas más adecuadas, también conlleva la generación de conflictos vecinales. **Cualquier programa de lucha contra el chabolismo y la exclusión residencial ha de atender también al vecindario receptor de las familias**. Si cualquier situación de cambio supone un conflicto, en este caso el conflicto puede ser más evidente y problemático. Los vecinos acogedores han de ser también usuarios directos del Programa, han de estar informados, hay que escucharlos y desarrollar medidas de mediación vecinal que promuevan entornos acogedores y solidarios que eviten escenarios de conflicto permanente y de futuras situaciones de exclusión social una vez superada la exclusión habitacional.

- **Un trabajo eficaz requiere un sistema de evaluación continuado.**

  Generalmente los indicadores de evaluación se centran en aspectos cuantitativos. No suelen existir evaluaciones sobre la eficacia de las intervenciones, sobre la consecución de objetivos sociales.

  Para una evaluación eficaz es necesario que exista previamente una estrategia definida y unos objetivos claros que justifiquen y vertebren la propia intervención social. Sería conveniente articular sistemas de evaluación que permitan analizar con profundidad la eficacia de la intervención en el desarrollo de la estrategia en la que se inserta y en la consecución de objetivos generales y parciales en los que se encuentra integrada (Cortés, Luis, 2008).

2. OBJETO DEL PROGRAMA

Este Programa se basa en la intervención pública para realizar un proceso de acompañamiento social a pequeños grupos y familias excluidas o en riesgo de exclusión social y residencial para facilitar el acceso al uso y disfrute de alojamientos o viviendas adecuadas, financiadas desde los Programas Operativos FEDER y FSE y otros posibles recursos complementarios.

La **finalidad** de este proyecto es intentar **romper un círculo de exclusión a través de un itinerario de intervención tendente a la incorporación social y laboral y el acceso a la vivienda**; el proceso puede ser largo, con obtención de resultados a medio/largo plazo.

La unidad de intervención de este Programa es la unidad de convivencia que ocupa la infravivienda, con una historia ligada a procesos de exclusión residencial cronificada y que participa en un proceso de acompañamiento social a través de un itinerario de inclusión social desde los principios metodológicos y grupos de actuaciones definidos en este programa marco.

3. ÁMBITO TERRITORIAL

Consideramos que **el acompañamiento social a las personas en situación de riesgo o exclusión social es más efectivo si se realiza en un territorio definido que permita al equipo de trabajo conocer la realidad social de la zona y movilizar los recursos disponibles de los distintos sistemas.** En ese sentido, siempre que la disponibilidad presupuestaria lo permita, será preferente la actuación que suponga erradicar de forma integral el núcleo a realojar.

Inicialmente este Programa se desarrolará, según lo recogido en el artículo 3 de la convocatoria, en las siguientes entidades locales: **Alcantarilla, Mazarrón y Murcia**.

4. PRINCIPIOS METODOLÓGICOS DEL PROGRAMA

Este Programa asume una **metodología integral y holística de intervención**. Las experiencias previas de acompañamiento en realojos con personas en situación de exclusión social nos ayudan a definir los elementos que han de articularse teniendo en cuenta la complejidad y la multiplicidad de factores de discriminación y necesidades sociales y personales que viven quienes padecen estas situaciones.

La orientación del Programa se basa en el acompañamiento social antes, durante y después del hecho del realojo, desde una triple orientación: preventiva, de tratamiento y de promoción de las personas y familias beneficiarias del mismo.

Entendemos como **metodología básica la relación de ayuda sostenida en la generación de vínculos sociales que promuevan la ayuda efectiva. Dirigida hacia el cambio humano que logre, en la medida de lo posible, una nueva situación de las personas beneficiarias para afrontar sus vidas de la manera más autónoma**. Esto supone una orientación dirigida a destacar las potencialidades y fortalezas de las personas objeto del Programa que, con un doble planteamiento de apoyo y responsabilización, logren incentivar ese cambio social y humano tanto a nivel individual como familiar y comunitario.

Otros principios metodológicos donde se sostiene el Programa son:

- **Participación**

La exclusión social en las sociedades modernas nos plantea un nuevo fenómeno que estructuralmente genera situaciones individuales de pérdida de acceso a los derechos de ciudadanía. Es por ello que **los nuevos modelos de intervención han de incorporar necesariamente la participación, el empoderamiento y el desarrollo de capacidades sociales y ciudadanas.** Tal como indica Joan Subirats[22]: *"al hablar de inclusión social cabe defender un concepto de ciudadanía que introduzca, por una parte, una perspectiva de participación activa en las tres grandes esferas: la economía, mediante una presencia activa en la producción de valor social dentro o fuera del mercado; la política, mediante el ejercicio activo de una ciudadanía de pleno derecho; y las redes sociales y familiares, como expresión de la identidad y la pertenencia comunitaria y como factores de prevención y protección ante la exclusión".*

[22]Subirats, J. (2010), Ciudadanía e Inclusión Social, Fundación Esplai, Barcelona

Este Programa parte desde este objetivo de **inclusión ciudadana** de quienes se han visto abocados a una situación de precariedad en el hábitat, y en otras áreas socio personales que también han sido afectadas por procesos de discriminación, deterioro y exclusión social y biográfica.

Entendemos también la **participación como una acción de coparticipar en las responsabilidades de las diversas actuaciones y procesos** del Programa. El ejercicio de los derechos como ciudadanos y como objetos subjetivos de nuestras acciones, será más eficaz si las personas se hacen partícipes y responsables de los procesos y acciones de este Programa.

Desde este planteamiento **consideramos necesaria la participación activa de las personas beneficiarias y de los profesionales responsables del acompañamiento de éstas, en los diversos procesos de decisión y evaluación del Programa.**

- **Comunicación**

La **comunicación** tanto interna como externa es una de las herramientas clave en este Programa. La necesaria participación a la que nos hemos referido en el apartado anterior requiere que los sistemas de comunicación interna sean lo más transparentes y claros posibles. **La comprensión** adecuada **de los objetivos y actuaciones del Programa por parte de todos los actores del mismo** va a suponer un **elemento clave en la prevención de conflictos**, que hemos de evitar en la medida de lo posible.

Las acciones del Programa se basan en criterios de discriminación positiva que, si no se explican y se entienden bien, pueden generar conflictos en otras personas que no se vean beneficiadas por las actuaciones que se desarrollen.

Otro aspecto clave en la comunicación, es la necesidad de **transparencia y claridad con los procesos de las personas**. Es necesario hacer un esfuerzo para que cada una de las acciones que se realicen con personas, familias y comunidades, sean entendidas por quienes son los actores principales objeto del proyecto, utilizando herramientas como el "Acuerdo de Acompañamiento"[23], donde se expliciten las acciones y las responsabilidades de cada parte.

Por último, la **comunicación exterior** es un ámbito que hay que cuidar especialmente. En primer lugar al ser un Programa de discriminación positiva, como hablamos antes, conviene no generar expectativas sociales más allá de las personas implicadas en el Programa. Sería recomendable utilizar un código de

[23]Herramienta desarrollada por el Programa de Acompañamiento para la Inclusión Social de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el acompañamiento a personas en situación de grave vulnerabilidad y exclusión social.

conducta y buenas prácticas en la comunicación sobre pobreza y exclusión social, como la "Guía de estilo para periodistas: ¿Cómo informar de colectivos en riesgo de Exclusión?" de EAPN Galicia[24], o también la "Guía práctica para periodistas. Igualdad de trato, medios de comunicación y comunidad gitana", de la Fundación Secretariado Gitano[25].

Este Programa, al ser experimental, va a trasladar las prácticas que realice a través de canales de comunicación profesional, sobre la pertinencia o no de las actuaciones desarrolladas, **recopilando las buenas prácticas que se vayan experimentando en el proceso del Programa y facilitando espacios de encuentro profesional para analizar las acciones desarrolladas con exclusión habitacional y social que mejoren eficazmente estas situaciones**.

- **Trabajo en Red**

Las características de los procesos de exclusión social y, en el caso de este Programa, **de exclusión residencial**, que se unen a una biografía de discriminaciones y déficits de autonomía para afrontar situaciones socio-económicas habituales, sumado a la participación de diversidad de profesionales que intentan dar respuesta a esta compleja red de necesidades, **requieren una respuesta integral y coordinada** para que las intervenciones no se queden en acciones aisladas, puntuales y paliativas que no llegan a atender la complejidad y unicidad de aspectos de estos procesos excluyentes.

El trabajo en red comporta una estrategia indispensable para una adecuada intervención en estas situaciones de procesos de exclusión social. Y este tipo de trabajo reticular aumenta la eficacia de sus acciones cuando se cuenta con una actuación sinérgica de los distintos elementos de la red.

El trabajo en red implica un esfuerzo de coordinación, de comunicación y de asignación de roles en los procesos individuales, familiares y comunitarios, para lo que se necesita formalizar estructuras y espacios de trabajo compartido.

[24]EAPN Galicia y AGARESO (2011). Guía de estilo para periodistas: ¿Cómo informar de colectivos en riesgo de exclusión?.
[25]Fundación Secretariado Gitano (2010). Guía práctica para periodistas: Igualdad de trato, medios de comunicación y comunidad gitana.

Este Programa tiene que establecer diversos niveles de trabajo en red:

- Cooperación interinstitucional e interdepartamental.
- Coordinación entre iniciativa pública y social.
- Articulación de redes con otras Instituciones o Entidades que deban de colaborar puntualmente en la atención y prestación de servicios a las personas beneficiarias (sanidad, justicia, policía, etc.)
- La organización interna del propio Programa requerirá una red de coordinación y comunicación operativa de todos los actores.

- **El profesional de referencia**

La intervención en la complejidad de necesidades personales, sociales y económicas que suponen las situaciones de exclusión social requiere la participación de diversidad de respuestas profesionales. **Y esta diversidad de intervenciones hay que articularlas dentro de un trabajo en red y bajo el sostenimiento y coherencia de un/a profesional de referencia**.

La figura **del profesional de referencia asume la atención coordinada a una persona y/o familia y canaliza los distintos servicios y prestaciones que necesitan, asegurando una atención sistemática, integral y continuada, garantizando la coherencia de los itinerarios y la coordinación con los demás sistemas de protección.**

Esta concepción profesional opta por un enfoque proactivo y preventivo de la acción social utilizando las respuestas de proximidad y la intervención socioeducativa como estrategias fundamentales. Sus funciones, entre otras, son:

- Informar, orientar y asesorar sobre los recursos y prestaciones de los sistemas de protección social.
- Informar de los derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios y centros de servicios sociales y sobre todas las cuestiones referidas a la organización y funcionamiento de los mismos.
- Elaborar el Plan de Atención Individualizada, coordinando y dando coherencia a las intervenciones planificadas por el equipo profesional y teniendo en cuenta la elección de la persona usuaria y la familia.
- Realizar el seguimiento, la supervisión y evaluación del Plan de Atención Individualizada y modificar dicho plan introduciendo los cambios realizados por el equipo profesional.

- Ser el interlocutor principal para la persona, familia y profesionales del sistema de servicios sociales y de otros sistemas de protección social.

En el desarrollo del Programa se tendrá que decidir quién realiza las funciones de profesional de referencia en los niveles de coordinación técnica en cada caso, que podrá pertenecer al personal de servicios sociales de atención primaria, de la entidad social gestora del Programa u otros, según el proceso de la intervención, qué profesional sostiene la mayor vinculación de la persona o familia, o cuál de ellos es el más adecuado para dar coherencia e integralidad a la diversidad de actuaciones necesarias en cada plan de intervención.

- **Normalización e igualdad de oportunidades**

Cuando hablamos de exclusión social, hablamos de discriminación, de limitación de acceso a los derechos sociales y de ciudadanía. **El principio de la normalización hace énfasis en la utilización, siempre que sea posible, de recursos normalizados que se encuentren integrados en el ámbito comunitario.**

Este principio está relacionado con el derecho a la igualdad de todos los ciudadanos y se inspira en la conquista de los derechos humanos y sociales.

La igualdad de oportunidades tiene como finalidad garantizar que todas las personas tengan los mismos derechos y obligaciones. A tal fin se establecen los requisitos de igualdad y participación, los cuales conllevan una mayor toma de conciencia de la sociedad en la atención a las necesidades de las personas en situación de exclusión social. Ello supone facilitar el acceso de esta población a la educación, empleo, mantenimiento de ingresos, vida en familia, cultura, deporte y ocio. También impulsar, la investigación, planificación, legislación, coordinación y cooperación entre las organizaciones.

Este Programa va a trabajar desde el principio de discriminación positiva para dar respuesta a determinadas situaciones de grave exclusión residencial, de existencia de menores en los núcleos familiares, etc. Pero este principio de discriminación positiva se desarrollará bajo el principio de normalización. **Esto supondrá la imprescindible participación y tutela de los recursos públicos normalizados de servicios sociales y de los demás sistemas de protección que requieran las intervenciones a desarrollar**. Aunque la entidad social, en algunos casos, sostenga la mayor intensidad del acompañamiento a personas, familias y comunidades, el fin del proceso de intervención tendrá que dirigirse hacia la atención normalizada de la personas en los servicios sociales públicos existentes en cada zona.

5. GRUPOS DE ACTUACIONES

Los grupos de actuaciones del Programa deben dar respuesta a sus diversas dimensiones: de atención a las personas beneficiarias del proyecto, a sus familias y comunidades implicadas, a los profesionales que participen, a las instituciones públicas y sociales comprometidas y a la comunicación de resultados del proyecto, y se concretan en:

- **Trabajo en red con entidades públicas, de iniciativa social y privadas que ayuden, favorezcan y potencien el proceso de incorporación social y laboral.**

  Como describimos en los principios metodológicos del Programa, el trabajo en red será un elemento prioritario. Para ello se establecerán los marcos, acuerdos y protocolos necesarios que garanticen la coordinación y cooperación de las diversas instituciones, administraciones y entidades participantes en el Programa con el fin de que las actuaciones sean coherentes, coordinadas y respondan con la máxima eficacia a la multidimensionalidad de factores y problemáticas que los procesos de exclusión generan.

- **Acompañamiento individual y familiar en el proceso de realojo: antes, durante y después.**

  El objetivo principal del Programa será el acompañamiento de las personas y sus familias en el proceso de cambio de hogar y lo que supone este cambio personal y familiar. El Programa ha de definir actuaciones antes, durante y después del realojo que incidan en las diversas áreas de atención a las necesidades de las personas y familias: educación, formación y empleo, necesidades básicas, vivienda, organización económica y doméstica, salud, comunicación, ocio y tiempo libre, etc.

  Desde el principio de inclusión social y de acceso a una ciudadanía activa, las actuaciones de este Programa han de dirigirse hacia la búsqueda de la mayor autonomía de las personas y familias beneficiarias del mismo a partir de intervenciones sociales, de acompañamiento personal y formación, y cuyo fin deseable será el acceso al empleo.

- **Acompañamiento y trabajo comunitario: favorecer el contacto y la participación de las familias en su entorno social.**

  El proceso de realojo conlleva la inclusión en nuevos entornos vecinales, en un proceso de cambio de entorno y de condiciones y características de convivencia que pueden significar situaciones de estrés e inseguridad en las personas y familias realojadas, unido a posibles respuestas de rechazo, prejuicios y estereotipos sociales de la comunidad acogedora. En este grupo se definirán las acciones encaminadas a prevenir y atender estas situaciones de conflicto y a favorecer la inclusión, el contacto y la participación de las personas y familias en el nuevo entorno social y vecinal.

- **Asistencia e intervención vecinal: mediación comunitaria.**

  Además de la atención a las personas beneficiarias directas del Programa, la experiencia en este tipo de acciones de realojo de personas en situación de exclusión social aconseja el desarrollo de actuaciones de atención a los vecinos de los nuevos entornos de realojo, realizando un trabajo previo, durante y después del proceso.

  Es importante establecer espacios de mediación en situaciones de conflicto que puedan producirse. Igualmente se sugiere que estos vecinos acogedores se sientan como usuarios del Programa, como actores tenidos en cuenta, en los procesos de realojo.

- **Supervisión y formación de profesionales.**

  La labor profesional en un proceso de realojo con personas en situación de grave exclusión social va a evidenciar la necesidad de un alto grado de implicación técnica y emocional en el acompañamiento a los diversos actores del Programa, además de una complejidad profesional que requiere una atención de apoyo, supervisión y formación de todos los profesionales implicados en el proceso del Programa.

  Por ello, se propone un servicio individual y grupal de supervisión y de apoyo profesional permanente en el Programa, en donde se podrán detectar las necesidades formativas que se requieran en el devenir del mismo.

- **Servicio de información, documentación y recogida de buenas prácticas del Programa.**

  El carácter innovador de este Programa será una oportunidad de recogida y análisis de información sobre las diversas acciones y actuaciones desarrolladas que podrán generar propuestas de buenas prácticas sobre los procesos de realojo con personas en situación de grave exclusión social.

  Igualmente la revisión permanente de documentación sobre análisis de experiencias de realojo y de acompañamiento a colectivos en situación de grave dificultad social podrá servir para crear un espacio de información y documentación sobre estos temas.

6. EVALUACIÓN

La evaluación es la herramienta fundamental para conseguir la calidad y eficacia del Programa, con el objetivo de conseguir la mejora permanente del mismo para incrementar su efectividad e impacto. La información emanada de esta evaluación será el medio de revisión y redefinición de las actuaciones, y la base para la selección de buenas prácticas y recomendaciones que vayan surgiendo en el Programa.

Se han de distinguir tres niveles de evaluación:

1. Una **evaluación integral, global**, relativa a la evaluación de resultados, evaluación continua, de eficacia, eficiencia, de impacto, etc.
2. Un nivel de evaluación de los itinerarios **de inclusión social, individuales y familiares** antes, durante y al final de los itinerarios.
3. Otros **indicadores específicos** relativos al empleo y a la formación.

Los objetivos de esta evaluación son:

- Medir el grado de idoneidad, efectividad y eficacia del proyecto.
- Facilitar el proceso de toma de decisiones, mejorando las prácticas y procedimientos del Programa.

Se tendrá que definir el proceso evaluativo y los instrumentos a utilizar para esa evaluación. Igualmente se integrarán los indicadores que introduzcan las administraciones autonómica y locales, además de los establecidos por las instituciones europeas.

Programa cofinanciado por la Unión Europea a través del Fondo Social Europeo.

Dirección General de Familia y Políticas Sociales
Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades