

# MEMORIA

**P**rograma de  
**A**compañamiento al  
**R**ealojo de familias en situación de  
**E**xclusión  
**S**ocial y residencial cronicada



Asociación  
Habito Murcia

C/ Pintor Pedro Flores nº 2, C.P. 30.002 Murcia.

☎968 88 60 74 📞658 88 91 87 ✉habitomurcia@gmail.com

<b>A. PROGRAMA DE TRABAJO</b>	
<b>1. Objetivos y previsión de consecución de los mismos.</b>	<b>2</b>
<b>2. Actuaciones previstas para desarrollar esos objetivos y propuesta de calendarización.</b>	<b>6</b>
<b>3. Recursos destinados al programa:</b> - <i>Equipo técnico encargado de su ejecución.</i> - <i>Otros recursos para el desarrollo del programa.</i>	<b>13</b>
<b>4. Adecuación y concreción de los principios metodológicos del programa.</b>	<b>17</b>
<b>5. Concreción de acciones previstas para la coordinación con:</b> - <i>Centros de Servicios Sociales.</i> - <i>Otras entidades del sistema de servicios sociales.</i> - <i>Otras entidades y recursos de otros sistemas de protección social.</i>	<b>22</b>
<b>6. Diseño de una propuesta inicial de indicadores que permitan comprobar el grado de consecución de objetivos.</b>	<b>24</b>
<b>7. Otras acciones previstas por la entidad para la mejora en la ejecución del programa</b>	<b>26</b>
<b>B. EXPERIENCIA DE LA ENTIDAD EN GESTIÓN DE PROGRAMAS SOCIALES EN EL ÁMBITO DE LA VIVIENDA SOCIAL, EL REALOJO Y LA EXCLUSIÓN SOCIA.</b>	<b>28</b>
<b>C. OTRAS CARACTERÍSTICAS SIGNIFICATIVAS DE LA ENTIDAD QUE MEJOR CONTRIBUYAN AL CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA.</b>	<b>36</b>

## A. PROGRAMA DE TRABAJO

### 1. Objetivos y previsión de consecución de los mismos.

---

<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Implementar un programa de actuación y acompañamiento social e individual para el realojo, en viviendas normalizadas, de familias en situación de exclusión social y residencial cronicada mediante el cual se facilite la convivencia y la inserción social y laboral de las familias.
-------------------------	---

La finalidad de este programa es intentar romper el círculo de exclusión social que sufren las familias objeto del programa a través del acompañamiento social tendente al acceso a una vivienda normalizada y a la incorporación social y laboral de las familias.

Hay que tener en cuenta que los procesos de exclusión que viven las familias objeto del Programa son muy graves y que si queremos obtener resultados reales y que se consoliden en el tiempo, hay que desarrollar una actuación con carácter integral.

Por tanto, las familias necesitan de **un proceso de acompañamiento** que contemple los tres aspectos del realojo (antes, durante y después), tanto en lo que respecta a la vivienda, como a los procesos de las familias y de los diferentes miembros (medidas de carácter social y laboral), pasando por el arraigo, la participación y las relaciones sanas con el entorno.

El **acompañamiento debe abordarse desde sus distintas dimensiones y desde el trabajo en red** para que todas las personas y agentes implicados participen de manera coordinada para dar respuesta duradera y eficaz a la situación.

El Acompañamiento Social lo entendemos con el método de intervención profesional temporal, de intensidad variable, basado en la atención social personalizada, partiendo de una relación proactiva y de confianza, y mediante el diseño conjunto de un proceso individualizado de incorporación, con objetivos acordes a las necesidades, debe posibilitar una oportunidad de mejora o reducción de daños. Debe estar encaminada al desarrollo de las potencialidades y capacidades de la persona y al descubrimiento y reinterpretación de la situación en Clave de Cambio, tomando el protagonismo del propio proyecto social.

La familia está situada en el centro y es la protagonista activa de su propio proceso de desarrollo. Un proceso que consiste en **el fortalecimiento y el aprendizaje** de una serie de competencias personales, sociales, educativas y/o laborales que, partiendo de sus necesidades y potencialidades le situarán de una manera más favorable ante la sociedad y ante su proyecto personal. Nuestra labor consistirá en **apoyar, activar y facilitar** el desarrollo de esos recorridos personales, individualizados y flexibles y que por lo tanto, sean adecuados a intereses y perfiles diversos y a entornos de referencia también variados. Debemos asumir que este método de trabajo con su **carácter no lineal, complejo y dinámico**, lleno de idas y vueltas, es más cercano a la imagen de una espiral, que de una línea.

Es importante resaltar que el acompañamiento estará enfocado en gran medida a la vivienda, es decir al proceso de realojo, y por ello, no debemos olvidar que **la vivienda debe adaptarse a las necesidades de la familia**, así como estar situada en un entorno que tenga servicios y recursos cercanos (centros educativos, servicios de salud, transporte, etc.)

En este sentido se propone que para la búsqueda de viviendas se tenga en cuenta el mapa de necesidades de cada familia, ya que la selección de la vivienda tras un proceso de identificación de necesidades, se convierte en una clave fundamental para la construcción del arraigo y el éxito en el realojo.

Además es necesario reivindicar que para poder avanzar en los objetivos de la intervención, la persona **debe tener cubiertas las necesidades básicas**. La

existencia de una política **de ingresos mínimos es una medida básica** e insustituible para que aquellas personas en procesos de exclusión puedan comenzar un proceso de incorporación.

**El Programa de Trabajo se ha estructurado en torno a los siguientes cinco objetivos y resultados:**

<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>RESULTADOS</b>
<b>Objetivo Específico 1:</b> Formalizar una Red de Coordinación y Cooperación para la ejecución del Programa.	<b>R. 1.</b> Las actuaciones del acompañamiento son coherentes y coordinadas con las diversas administraciones, instituciones y entidades participes con el fin de incrementar la eficacia en el desarrollo de la intervención.
<b>Objetivo específico 2:</b> Acompañar de manera individual a las familias en el proceso de realojo, con una visión de desarrollo integral de las familias	<b>R.2.</b> Las familias son acompañadas en el proceso de cambio de hogar antes, durante y después del realojo incidiendo en los ámbitos socio – vitales.
<b>Objetivo específico 3:</b> Favorecer la integración y la participación de las familias en su nuevo entorno social.	<b>R.3.</b> Se ha favorecido la inclusión y participación de las familias en su nuevo entorno social y vecinal, y se ha prevenido y mediado ante posibles situaciones de conflicto.
<b>Objetivo específico 4:</b> Generar un servicio individual y grupal de apoyo profesional al personal del programa.	<b>R.4.</b> El personal del Programa cuenta con un espacio de apoyo, orientación y formación que le permite dar solución a los inconvenientes que pudieran surgir durante los acompañamientos.
<b>Objetivo específico 5:</b> Generar un espacio de recogida y análisis de información del programa y de revisión de documentación sobre la experiencia en realojos de familias en situación de exclusión social y residencial cronicada.	<b>R.5.</b> Se han generado propuestas de buenas prácticas del Programa sobre los procesos de realojo con personas en situación de grave exclusión social.

El presente programa está planteado para realizar el **Acompañamiento para el realojo de 60 familias en situación de exclusión social y**

**residencial cronificada** en un espacio temporal de 4 años. Las cuales se irán incorporando al proyecto paulatinamente, entrando en el año 1 del programa 30 familias, y otras 30 entre los años 2018 y 2019.

Se considera un **tiempo medio de Acompañamiento Social individualizado de 30 meses por familia**, no obstante somos conscientes que los tiempos se irán construyendo progresivamente sobre la base de las necesidades y potencialidades individuales. En unas ocasiones se tratará de intervenciones que necesiten ser prolongadas más tiempo, y en otros casos, de intervenciones más cortas. Por otro lado, una misma familia puede requerir de diferentes apoyos y de intensidades variables en la intervención en función del momento vital en el que se encuentre, y ambos momentos son objeto del acompañamiento social.

Teniendo en cuenta la grave situación de exclusión social y residencial en la que se encuentran las familias que viven en situación de exclusión residencial cronificada (chabolismo, derribos, hacinamientos, herencia intergeneracional de la exclusión, etc.) es necesario como hemos dicho anteriormente un proceso intensivo e integral de acompañamiento social. En este sentido, para abordar de manera adecuada la realidad multiproblemática en la que se suelen encontrar inmersas estas familias, será necesario un Profesional de Acompañamiento Social (Trabajador Social, Educador Social o afín) por cada 10 familias, teniendo en cuenta una intensidad alta en el proceso de acompañamiento.

Cuando el acompañamiento a una familia se considere que necesita de una intensidad menor dentro del proceso de acompañamiento, el número de casos abarcable por profesional de acompañamiento variará teniendo en cuenta las diferentes intensidades de los casos que lleve, de su gravedad o complejidad.

En este sentido se plantea la contratación de tres profesionales de Acompañamiento durante el primer año. No obstante, somos conscientes de que a partir del año 2018 y dependiendo de la complejidad de los casos, podría ser necesaria la contratación de más profesionales de acompañamiento.

**2. Actuaciones previstas para desarrollar esos objetivos y propuesta de calendarización.**

ACTIVIDADES	MESES																																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36		
<b>Objetivo Específico 1: Formalizar una Red de Coordinación y Cooperación para la ejecución del Programa.</b>																																						
A.1.1 Identificar todas las instituciones que formarán parte de la Red.																																						
A.1.2 Conformar la Red y establecer los acuerdos y protocolos de actuación y el mapeo de recursos disponibles.																																						
A.1.3 Realizar un Análisis de Situación de exclusión social y residencial cronicada en Murcia, Alcantarilla y Mazarrón.																																						
A.1.4 Presentación ante la Comisión de Seguimiento y Coordinación el Análisis de Situación para la selección de las familias.																																						
A.1.5 Reuniones semestrales de la Red para la retroalimentación y revisión del funcionamiento de la Red.																																						

**Objetivo específico 2: Acompañar de manera individual a las familias en el proceso de realojo, con una visión de desarrollo integral de las familias**

*Tiempos según la entrada de la familia en el Programa.  
Representación de la Familia que entra en el momento 1 al Programa ( MES 4)*

<i><b>ACTUACIONES ANTES DEL REALOJO:</b></i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48				
A.2.1 Fase 1: ACOGIDA: Entrevista inicial con la familia, explicación del Programa, compromisos preliminares, entrevista con profesionales que trabajan con las familias y diseño de un mapa de las necesidades de la futura vivienda y del entorno.																																																				
A.2.2 FASE 2: ESTUDIO/ CODIAGNÓSTICO: Conocer, clarificar y comprender la situación de la familia/ Elaboración de Codiagnóstico: multidimensional, coparticipado, claro, provisional, dinámico y progresivo (Revisión constante).																																																				
A.2.3 FASE 3: PLAN DE INTERVENCIÓN: Establecimiento de objetivos, tareas y compromisos (firma Acuerdo de Acompañamiento) a conseguir en los distintos																																																				



<p>ámbitos (vivienda, económico, laboral, formativo, socio-sanitario, relacional, político y espacial).</p> <p>Incluyendo temas de mantenimiento y organización de la vivienda, cuidado de los espacios comunitarios y/o entorno, respeto a las normas de convivencia, pautas de higiene de los espacios comunes, horarios responsables.</p>	
<p><b>ACTUACIONES ANTES, DURANTE Y DESPUÉS DEL REALOJO:</b></p>	
<p>A.2.4 FASE 4: INTERVENCIÓN. Acompañamiento individual y familiar por el Profesional de Acompañamiento en relación al Plan de intervención acordado. La actualización del Plan de intervención se realizará cada vez que se estime oportuno con el objetivo de que los objetivos del mismo se ajusten a la realidad actual.</p>	<p style="text-align: center;">TIEMPO ESTIMADO DEL PROCESO DE ACOMPAÑAMIENTO INTENSO 24 MESES POR FAMILIA</p> <p style="text-align: center;">ACOMPAÑAMIENTO MODERADO O PROCESO DE NORMALIZACIÓN</p>

<p>A.2.5 FASE 5: EVALUACIÓN. Medir resultados, reorientar los acuerdos y los procesos y establecer acciones de mejora en la intervención con la familia; antes, durante y final de los itinerarios.</p>	
<p>A.2.6 Generar un espacio grupal de participación enfocado en trabajar y reflexionar sobre el proceso de realojo.</p>	
<p><b>ACTUACIONES DURANTE EL REALOJO:</b></p>	
<p>A.2.7. Facilitar el proceso de cambio a la vivienda normalizada: Acompañamiento firma de contrato y explicación de los acuerdos y compromisos derivados del mismo, así como las consecuencias del incumplimiento de dichos compromisos. Acompañamiento para solicitar en alta de los suministros y para realizar los trámites necesarios de alta en el padrón municipal, cambio de centro de salud, centros escolares, etc. Facilitar la adquisición del equipamiento básico de la vivienda.</p>	<p style="text-align: center;"><b>TIEMPO A CONTAR DESDE LA ADJUDICACIÓN DE LA CASA A LA FAMILIA. DURANTE EL REALOJO TIEMPO 5 MESES</b></p>

<b>ACTUACIONES AL FINAL DEL REALOJO:</b>	
A.2.8 FASE 6: FASE DE CIERRE del Acompañamiento dentro del Programa. El Proceso de intervención con la familia se dirige a la atención normalizada en los servicios públicos de la zona.	
<b>Objetivo específico 3: Favorecer la integración y la participación de las familias en su nuevo entorno social.</b>	
A.3.1 Mediación y coordinación con los distintos profesionales y vecinos implicados. Entrevistas con el entorno explicando en qué consiste el programa.	<b>ANTES DEL REALOJO: UNA VEZ SE CONOZCA LA VIVIENDA ADJUDICADA</b>
A.3.2 Presentación de los nuevos inquilinos a la comunidad de vecinos.	<b>TIEMPO A CONTAR DESDE LA ADJUDICACIÓN DE LA CASA A LA FAMILIA. DURANTE EL REALOJO PRIMER MES</b>
A.3.3 Celebración del realojo en la comunidad y explicación del programa ante la misma.	<b>TIEMPO A CONTAR DESDE LA ADJUDICACIÓN DE LA CASA A LA FAMILIA. DURANTE EL REALOJO ENTRE EL PRIMER MES Y EL SEGUNDO</b>
A.3.4 Dar a conocer y vincular las familias con los recursos y servicios de la nueva comunidad: servicios sociales, educación, salud, asociaciones, espacios comunitarios, etc.	<b>TIEMPO A CONTAR DESDE LA ADJUDICACIÓN DE LA CASA A LA FAMILIA. DURANTE EL REALOJO ENTRE EL PRIMER Y EL TERCER MES</b>

A.3.5 Mediación con las familias más próximas en base a resolución de posibles conflictos. Establecimiento de interlocutor que haga de puente entre la familia y los demás vecinos.

**DURANTE Y DEPUÉS DEL REALOJO**

**Objetivo específico 4: Generar un servicio individual y grupal de apoyo profesional al personal del programa.**

A.4.1 Reunión semanal del personal de trabajo directo en el Programa: apoyo, supervisión, formación y coordinación como forma de trabajo.

Reuniones semanales del equipo

A.4.2 Facilitar espacios de trabajo individuales entre los Profesionales de Acompañamiento y la Coordinación cada vez que se requiera.

**Objetivo específico 5: Generar un espacio de recogida y análisis de información del programa y de revisión de documentación sobre la experiencia en realojos de familias en situación de exclusión social y residencial cronicada.**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

A.5.1 Generar un Plan de Comunicación para informar, sensibilizar y difundir el programa.

A.5.2 Creación de la imagen digital del programa y edición e impresión del material necesario para ejecutar el Plan de Comunicación.																										
A.5.3 Creación y actualización de una Web/blog del Programa y de Redes sociales para la difusión del Programa y de las buenas prácticas.			Actualización Semanal																							
A.5.4 Crear un espacio de investigación en el programa sobre la experiencia en realojos de familias en situación de exclusión social y residencial cronificada para la generación de información y la difusión sobre buenas prácticas.																										
A.5.5 Evaluación anual del programa en tres niveles: evaluación integral, evaluación de procesos de acompañamiento de las familias y de los indicadores de empleo y formación.																										
A.5.6 Realizar un manual de buenas prácticas de la experiencia del Programa.																										
A.5.7 Realización de Jornadas para la presentación de los resultados del Programa, las buenas prácticas y cierre del mismo.																										

### **3. Recursos destinados al programa:**

---

- *Equipo técnico encargado de su ejecución.*

Las principales tareas que define el programa marco son las de atención a las personas beneficiarias del programa, 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 programa, para lo que define los principales grupos o bloques de actuaciones:

1. Cooperación interinstitucional e interdepartamental.
2. Coordinación entre iniciativa pública y social.
3. 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.).
4. La organización interna del propio Programa requerirá una red de coordinación y comunicación operativa de todos los actores.

En función de estas actuaciones y tareas, que son asignadas a desempeñar por el equipo, especificamos las asignadas a cada profesional, las mismas que serán adecuadas a las normas y directrices del Fondo Social Europeo y de la Dirección General de Familia y Políticas Sociales:

#### ***1. Coordinador/a del programa. Le corresponde:***

- Representar el programa ante la Comisión de Seguimiento y Coordinación.
- Coordinar las actuaciones del programa.
- Exponer la propuesta de familias a la DGFPS para la elección de las candidatas.
- Colaborar con la entidad local para la ubicación de las viviendas.
- Realizar los informes ordinarios y extraordinarios, a solicitud de la DGFPS.
- Establecer la comunicación del programa a todos los niveles.

- Organizar la ejecución de la planificación del programa.
- Desarrollar el proceso de seguimiento y de evaluación del programa.
- Asegurar la justificación técnica y económica.

**2. Coordinador/a técnico. Le corresponde:**

- Coordinar y concretar las acciones con los centros de servicios sociales, entidades del sistema de servicios sociales y entidades y recursos de otros sistemas de protección social.
- Impulsar el trabajo en red, los contactos y las relaciones institucionales, establecimiento de protocolos y seguimiento de los mismos.
- Asesorar en el diseño metodológico de los planes de atención de las familias y de acción comunitaria.
- Informar a los Centros de SSSS sobre el proceso de intervención con las unidades familiares participantes, la evolución y grado de cumplimiento de los objetivos, los acuerdos de intervención y resultados de la misma.
- Formar y supervisar a los profesionales en los procesos de intervención.
- Impulsar un servicio de información, documentación y recogida de buenas prácticas del Programa y proponer las bases para que la experiencia sea una buena práctica.
- Participar en el diseño del modelo de seguimiento y evaluación de procesos y resultados del programa: propuesta de contenidos, procesos y herramientas; elaboración de informes periódicos.

**3. Profesionales de Acompañamiento Social. Les corresponde:**

- Acompañar a las familiar e individuos en el proceso de realojo: antes, durante y después.
- Colaborar en el diseño del 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.
- 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.
- Ser el interlocutor principal para la persona, familia y profesionales del sistema de servicios sociales y de otros sistemas de protección social.
- Acompañamiento y trabajo comunitario: favorecer el contacto y la participación de las familias en su entorno social.
- Asistencia e intervención vecinal: mediación comunitaria.

A continuación se detalla el personal previsto a contratar durante el primer año:

CATEGORÍA PROFESIONAL	TITULACIÓN	TIPO DE CONTRATO	DURACIÓN DEL CONTRATO	HORAS SEMANALES
COORDINADOR/A DEL PROGRAMA	TITULADOS/AS MEDIOS Y SUPERIORES	POR OBRA Y SERVICIO	12 meses	39
COORDINADOR/A TÉCNICO	TITULADOS/AS MEDIOS Y SUPERIORES	POR OBRA Y SERVICIO	12 meses	19,5
TRABAJADOR/A SOCIAL O EDUCADOR/A SOCIAL O AFÍN	TITULADOS/AS MEDIOS Y SUPERIORES	POR OBRA Y SERVICIO	12 meses	39
TRABAJADOR/A SOCIAL O EDUCADOR/A SOCIAL O AFÍN	TITULADOS/AS MEDIOS Y SUPERIORES	POR OBRA Y SERVICIO	12 meses	39
TRABAJADOR/A SOCIAL O EDUCADOR/A SOCIAL O AFÍN	TITULADOS/AS MEDIOS Y SUPERIORES	POR OBRA Y SERVICIO	9 meses	39

Cabe indicar que, el tercer Profesional Social entrará en el Programa en el mes 4, coincidiendo que se prevé una carga extra de trabajo, al ser el momento en el que entrarían las primeras 30 familias al Programa.



- *Otros recursos para el desarrollo del programa.*

Aparte de los gastos directos de personal, dentro del Presupuesto (Anexo III), se consideran los siguientes **gastos directamente relacionados con el programa** para el primer año:

- Los **gastos de desplazamiento** de los profesionales vinculados con el programa y realizados en la Región de Murcia por un total de 4000 euros.
- **Material** didáctico, fungible u otro necesario para el desarrollo de las actividades del programa por un valor de 1500 euros.
- **Acciones de información y sensibilización** sobre Chabolismo, Infravivienda y Exclusión Social en la Región de Murcia, destinadas a remover los obstáculos que dificulten la plena integración de los participantes.
- **Acciones de difusión del programa;** creación de una web o blog, imagen del Programa y edición de material, difusión a través de redes sociales e impresión de material. Acciones destinadas a dar publicidad a las actuaciones y resultados del programa, por un valor de 2000 euros.
- Un total de 12.000 euros para **equipamiento básico de las viviendas**. Se estima que durante la ejecución del primer año de programa entrarán 30 familias al programa, es decir, una media de 400 euros por hogar. Con el complemento de los recursos gestionados con otras entidades, esperamos puedan ayudar en la medida de lo posible a conseguir un equipamiento básico para cada una de las familias realojadas.

En relación a los **gastos indirectos** para el desarrollo del programa, se consideran los siguientes:

- **Personal para la gestión, administración y contabilidad del Programa**, valorado en 9500 euros. Se trata de una persona que se encargaría de la gestión del proyecto en los temas de administración, contabilidad, apoyo en justificación y elaboración de informes, etc. Este personal sería compartido con otros proyectos de la entidad, siendo su trabajo computado al programa en aproximadamente 10 horas semanales.
- **Gastos de funcionamiento** por un total de 10750 euros, en los que se incluye gastos de alquiler, suministros, teléfono e internet, asesoría y material de oficina.

#### **4. Adecuación y concreción de los principios metodológicos del programa**

---

Asumiendo los principios metodológicos del Programa Marco, el cual proyecta una **metodología integral y holística**, se entiende como metodología básica la 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. Poniendo énfasis en las potencialidades y fortalezas, es decir, se requiere de una visión amplia y sin prejuicios que ayude a entresacar las fortalezas y las oportunidades, más allá de la problemática que presente. Partiendo de que todas las personas cuentan con potencialidades a desarrollar y capacidades y competencias formales e informales que resultarán claves en un proceso de cambio y que se deben poner en valor.

Otros de los principios metodológicos que el Programa representa son:

- **PARTICIPACIÓN**

**Las familias participarán en todo el proceso de diseño, planificación y desarrollo de los realojos con el objetivo de favorecer el arraigo y el vínculo con la vivienda y el entorno**, y conseguir que los mismos sean efectivos y con permanencia en el tiempo. La importancia del alojamiento reside en su papel de anclaje social, sobre el que se sustenta una parte esencial de la cotidianidad de cada individuo y de sus posibilidades de acceso al conjunto de servicios y bienes públicos que la sociedad ofrece.

El realojo de cada familia es sólo una fase más en el marco de los procesos de acompañamiento integrales de las mismas. **El acompañamiento a las familias se realizará en todas las áreas básicas: ámbito económico y necesidades básicas, formación y empleo, salud e higiene, establecimiento de hábitos básicos y organización de la vivienda, escolarización, relaciones intrafamiliares, relaciones con el entorno, política, etc.**

Con un enfoque de **respeto a la autonomía de las personas y la necesidad de diálogo**. Nos remitimos a estas dos ideas; “*protagonismo*”, es decir, autonomía, y “*diálogo*”, como diseño conjunto, consenso.

El acompañamiento **se orienta en facilitar los recursos, servicios y organizaciones** de interés a las familias realojadas, para que actúen como elementos clave en el proceso de mejora de la situación familiar y social. Se informará y derivará a aquellos recursos que resulten más idóneos para la mejora de sus carencias o problemáticas, en función de sus necesidades y prioridades, teniendo en cuenta los principios de cercanía y vinculación a la comunidad, desde una perspectiva de la acción social comunitaria.

**El Plan de Intervención se revisará con la familia periódicamente** para valorar el grado de consecución de los objetivos y si hay que redefinirlos en

la medida que el proceso de desarrollo avanza. Es importante también que la familia sea consciente de los logros y las dificultades durante el itinerario y que conjuntamente se desarrolle la creatividad para encontrar nuevos caminos en la consecución de los mismos.

La evaluación del Programa se hará de igual manera participativa, integrando en la misma a los Profesionales de Referencia y a las personas beneficiarias.

## - COMUNICACIÓN

Se requieren de mecanismos de comunicación lo más transparentes y claros posibles para la comprensión adecuada por parte de todos los actores, como elemento clave de efectividad y para evitar conflictos.

La explicación del Programa a las personas beneficiarias requiere de **la máxima claridad** posible. Elementos claros y delimitados que ayudan a disipar la incertidumbre, la ambigüedad, las fantasías y a evitar expectativas desajustadas. Todo ello con un lenguaje que permita la comprensión. Además se explicitarán las acciones y responsabilidades a través de un “**Acuerdo de Acompañamiento**”.

Se contempla la ejecución de un **Plan de Comunicación** mediante el cual se realicen acciones de **difusión del Programa, así como de información y sensibilización** sobre la temática de Chabolismo, Infravivienda y Exclusión Social en la Región de Murcia.

También la creación de un **espacio de investigación** sobre la experiencia en realojos de familias en situación de exclusión social y residencial cronificada, con el fin de generar información y difusión sobre buenas prácticas, resultados que irán siendo compartidos a través de un Blog o Web. Al final del Programa se editará y presentará un **manual con la experiencia en Formato de Buenas Prácticas**.

Además se contará con **sistemas de recogida de información, diagnóstico y registro** de la información testados y estandarizados.

Herramientas que posibiliten la sistematización de la intervención, evitando que se pierda información relevante de los procesos, de forma que si se produce un cambio de referente, la información sobre el proceso llevado a cabo no se pierda. Contar con buenos soportes de registro permitirá recopilar la información de las actuaciones y sistematizar la información de cara al seguimiento y evaluación de los casos, así como hacer más eficaz la generación de informes. Para ello, se podrán utilizar herramientas con las que cuenta la entidad u otras que se consideren oportunas, como es el caso del “Acuerdo de Acompañamiento”, 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.

#### - **TRABAJO EN RED**

Las características de los procesos de exclusión residencial y social, requieren de una **respuesta integral y coordinada**, y de la implicación de los diferentes niveles administrativos (tanto autonómicos como municipales, desde las Consejerías y Concejalías de Política Social, Empleo, Vivienda, Sanidad, Educación, Etc.) y de todos los agentes sociales. Con una especial atención a la relación con la Dirección y los/las Responsables de los Programas de Trabajo Social, Acompañamiento Social y Familia de los diferentes centros.

Por ello, se plantea la conformación de una **Red de coordinación, cooperación** con el objeto de que las actuaciones del acompañamiento sean coherentes y coordinadas con las diversas administraciones, instituciones y entidades participes con el fin de incrementar la eficacia en el desarrollo de la intervención.

Se trata de un trabajo **sistemático de colaboración y complementación** entre el conjunto de recursos locales del ámbito territorial, tendente a colaborar de forma estable y sistemática, para evitar duplicidades, para evitar competencia y descoordinación entre recursos, y para potenciar el establecimiento de sinergias.

Se establecerán Líneas de trabajo conjuntas a nivel institucional a través, entre otros medios, de la firma de Compromisos o Acuerdos de Colaboración Interinstitucionales que establezcan las bases de un trabajo coordinado y en red que tenga en el centro de las intervenciones a las personas atendidas.

El programa también contempla el **trabajo en red a nivel interno** de la Asociación, siendo la coordinación una función más del personal técnico, así como estableciendo reuniones semanales y estructuras de coordinación que faciliten el apoyo, la supervisión y la formación como forma de trabajo.

#### **- PROFESIONAL DE REFERENCIA**

Cada familia contará con un Profesional de Referencia, el cuál asumirá la atención coordinada a una persona y/o familia y canalizará 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.

La decisión de quién será el Profesional de Referencia para cada persona o familia se decidirá en los niveles de coordinación técnica dependiendo del caso, el mismo podrá ser personal de servicios sociales de atención primaria, personal de la entidad u otros. Según el proceso de intervención, se elegirá al profesional que resulte más adecuado según el caso.

#### **- NORMALIZACIÓN E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES.**

El principio de la normalización hace referencia a la utilización, siempre que sea posible, de recursos normalizados que se encuentren integrados en el ámbito comunitario. Desde la óptica del Acompañamiento, es obvia la necesidad de trabajo conjunto con las instituciones y recursos públicos. Además, de un valor añadido, cuando lo hacemos desde una perspectiva cooperativa y de defensa de la responsabilidad pública. 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.

El Acompañamiento cuenta con una fase de cierre, la cual está orientada a terminar la relación de acompañamiento individualizado de la familia dentro del programa, dirigiendo la intervención con la familia a la atención normalizada en los servicios públicos de la zona.

## **5. Concreción de acciones previstas para la coordinación con:**

---

- *Centros de Servicios Sociales.*
- *Otras entidades del sistema de servicios sociales.*
- *Otras entidades y recursos de otros sistemas de protección social.*

Para asegurar el aprovechamiento de los recursos y servicios, como punto clave para la mejora de las diferentes situaciones de las familias, se establecerán **procedimientos o protocolos específicos de priorización de la intervención, mecanismos de coordinación, trabajo en red** y acercamiento entre los recursos que resulten idóneos para estas familias.

Los mismos que deberían gozar de cierta preferencia **en base al principio de discriminación positiva**, que se plantea en el Programa Marco, para dar respuesta a ciertas situaciones de grave exclusión residencial, de existencia de menores en los núcleos familiares, etc.

Se realizarán reuniones de coordinación, especialmente con los **servicios sociales de atención primaria** para el seguimiento de los procesos, etc., y con otras entidades y recursos en la medida que lo requiera la intervención. Además de mantener un canal de comunicación abierto de forma permanente.

Con especial atención en:

## **Área de Servicios Sociales**

- Apoyo Social a través de las Unidades de Trabajo Social, (coordinación directa individual, prioridad de ayudas de emergencia de equipamiento y otras necesidades básicas a las que no llega la renta básica, etc.) Programa de Acompañamiento para la Inclusión Social.
- Apoyo a familias y menores a través de los PAI, actividades extraescolares, Educadores Familiares, etc.
- IMAS: asegurar ingresos mínimos a través de la Renta Básica Inserción
- Entidades Sociales: apoyo personal y acompañamiento, apoyo psicológico, ayudas de emergencia para cobertura de necesidades básicas.

## **Área Educativa**

- Comisión de escolarización y acogida a menores en Centros Educativos de la Zona.
- Ayudas para la adquisición de libros de texto y material escolar, asistencia a comedor escolar, etc.
- Recursos complementarios de conciliación de la vida laboral y familiar.
- Programas de Cualificación Profesional Inicial.
- Becas de estudios.

## **Área Sanitaria**

- Recursos Sanitarios Básicos: Centros de Salud
- Recursos Sanitarios Especializados: Hospitales y Consultas Especialistas
- Centros de Salud Mental

## **Área Formativo-Laboral**

- Acciones Formativas para Desempleados (SEF y Entidades Sociales)



- Servicios de Intermediación Laboral, Orientación, Prospección y Centros Locales de Empleo (SEF, Entidades Sociales, Ayuntamiento)
- Programas de Formación Específicos para colectivos en situación de exclusión social.
- Empleos protegidos a través de entidades sociales.
- Prácticas laborales

## **6. Diseño de una propuesta inicial de indicadores que permitan comprobar el grado de consecución de objetivos.**

La evaluación es fundamental para medir resultados, reorientar los acuerdos y los procesos y establecer acciones de mejora en la intervención. Desde una perspectiva de evaluación continua, la evaluación del programa debe ser un proceso continuo de revisión del trabajo desarrollado, de los acuerdos alcanzados, de las tareas acometidas por ambas partes, y debe ser entendida como un proceso crítico que tiene como finalidad identificar los cambios, metas o progresos obtenidos.

Como entidad proponemos una serie de indicadores en relación a los objetivos del programa. No obstante, se entiende que iremos generando nuevos indicadores y adaptando los que hay a las demandas de las administraciones locales, autonómicas e instituciones europeas.

<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>INDICADORES</b>
Implementar un programa de actuación y acompañamiento social e individual para el realojo, en viviendas normalizadas, de familias en situación de exclusión social y residencial cronificada mediante el cual se facilite la convivencia y la inserción	<p><b>I.G.1.</b> Al menos el 90 % de las Familias se consideran realojadas con éxito por la Comisión de Seguimiento y Evaluación a la finalización del Programa.</p> <p><b>I.G.2</b> Al menos una vez al año se celebra una reunión de Comisión de Seguimiento y Coordinación para la valoración del Programa y para la aprobación de reajustes o modificaciones de ser necesario.</p> <p><b>I.G.3.</b> Al finalizar la ejecución del Programa se cuenta con la sistematización de la experiencia en formato de</p>

social y laboral de las familias.	modelo de buenas prácticas a replicar.
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>INDICADORES</b>
<b>Objetivo Específico 1:</b> Formalizar una Red de Coordinación y Cooperación para la ejecución del Programa.	<p><b>I.1.1</b> A los 3 meses de iniciación del Programa se habrá conformado las Redes.</p> <p><b>I.1.2</b> Durante la ejecución del Programa se contará con los acuerdos y protocolos necesarios para su ejecución.</p> <p><b>I.1.3</b> Al menos semestralmente habrá un espacio de encuentro de la Red.</p>
<b>Objetivo específico 2:</b> Acompañar de manera individual a las familias en el proceso de realojo, con una visión de desarrollo integral de las familias	<p><b>I.2.1</b> Al menos el 95% de las familias del Programa son acompañadas durante el proceso con una relación referencial y continuada en todos los ámbitos socio-vitales necesarios.</p> <p><b>I.2.2</b> El 100% de las casas entregadas a las familias cuentan con el alta en suministros y equipamientos básicos.</p> <p><b>I.2.3</b> Al menos el 75% de las familias realiza acciones específicas en el ámbito de formación y/o mejora de la empleabilidad.</p> <p><b>1.2.4</b> Al menos el 85% de las familias participa en los procesos de evaluación de su acompañamiento.</p>
<b>Objetivo específico 3:</b> Favorecer la integración y la participación de las familias en su nuevo entorno social.	<p><b>I.3.1</b> Al menos el 85% de las familias han sido presentadas ante su nuevo vecindario.</p> <p><b>I.3.2</b> Al menos el 90% de las familias conoce la mayoría de los recursos sociales, comunitarios y de ocio que hay en su nuevo entorno social.</p> <p><b>I.3.3</b> Al menos el 75% de las mediaciones ante conflictos vecinales se resuelven positivamente.</p>
<b>Objetivo específico 4:</b> Generar un servicio individual y grupal de apoyo profesional al personal del programa.	<p><b>I.4.1</b> Al menos una reunión semanal del equipo de trabajo.</p> <p><b>I.4.2</b> Al menos el 75% de las dificultades de acompañamiento que requieren apoyo son trabajadas en el equipo.</p>
<b>Objetivo específico 5:</b> Generar un espacio de recogida y análisis de información del programa y de revisión de documentación sobre la	<p><b>I.5.1</b> Durante la duración del Programa existe de manera permanente información y difusión de la ejecución del Programa de manera virtual.</p> <p><b>I.5.2</b> El Programa es anualmente evaluado y redefinido de ser necesario.</p>

experiencia en realojos de familias en situación de exclusión social y residencial cronificada.	<b>I.5.3</b> Al finalizar el Programa se cuenta con un manual de la experiencia en formato de Buenas prácticas.
---	---

## 7. Otras acciones previstas por la entidad para la mejora en la ejecución del programa

---

Lo que desde Habito podemos sumar a este “Programa de Acompañamiento al Realajo de familias en situación de exclusión social y residencial cronificada” es el **trabajo especializado en el ámbito de exclusión residencial cronificada**, pues ese es el origen y la finalidad de la Asociación Habito, favorecer la erradicación de la infravivienda y el chabolismo, podríamos decir, que histórico.

Esta experiencia además está basada en un análisis de la realidad que nos ha llevado al **conocimiento directo de esas situaciones**, a la elaboración y actualización constante de listados de familias, a administrar una base de datos en revisión continua, y al cotejo y trabajo coordinado, en el caso del municipio de Murcia, con el Servicio de Vivienda en la revisión y búsqueda de soluciones.

En nuestra experiencia de trabajo nos hemos dotado de distintas **herramientas e instrumentos que nos facilitan la recogida de información** y la gestión de la misma, que nos ayudan a recoger, evaluar, revisar y clarificar el proceso de acompañamiento y que sumariamos a este Programa.

Viendo la importancia que en este Programa adquiere el ámbito territorial, cabe mencionar que, contamos con cuatro **grupos de participación de familias**, ubicados tres en Murcia y uno en Alcantarilla. En ellos se trabaja creando redes de apoyo mutuo, partiendo de las propias necesidades abordando los procesos humanos de manera holística. Es este trabajo en el territorio el que nos ha

acercado a lo comunitario y a la necesidad de invitar también a la comunidad de referencia a participar en los grupos. Ello ha permitido la **coordinación estrecha y cercana con los servicios sociales de base y con las distintas entidades sociales** que en cada zona están presentes.

Un valor a tener en cuenta que supone un elemento innovador y esencial es que Habito desde **el trabajo en Red** que la caracteriza por estar formada por tres entidades **“Copedeco”, “Fundación Secretariado Gitano” y “Caritas Diócesis de Cartagena”** ha sabido desde su inicio la importancia de aunar esfuerzos para dotarse en su Hacer de una metodología unificada y común lo que le aporta una coherencia imprescindible para afrontar la complejidad de las situaciones de exclusión y en concreto de chabolismo e infravivienda.

Detectamos como carencia del Programa la insuficiente financiación para equipamiento de la vivienda, aún contemplando una partida para ello dentro de los límites presupuestarios, por ello aportamos como mejora el **recurso de “Enseres” que es un espacio de Cáritas Diócesis de Cartagena para la recogida y distribución de mobiliario, utensilios, menaje**, etc, que puede ayudar a complementar esta actuación, al igual que las Ayudas de emergencia desde los Ayuntamientos para esta dotación.

Además podemos contar con los distintos **programas específicos que desde las tres entidades participes de Habito existen** y que pueden ayudar al mejor desarrollo de este programa de Acompañamiento. Estos programas vienen especificados en el apartado B de esta memoria al cual nos remitimos.

## B. EXPERIENCIA DE LA ENTIDAD EN GESTIÓN DE PROGRAMAS SOCIALES EN EL ÁMBITO DE LA VIVIENDA SOCIAL, EL REALOJO Y LA EXCLUSIÓN SOCIAL.

Cáritas Diócesis de Cartagena, Fundación Secretariado Gitano y Copedeco S. Coop. son las tres entidades que desde 2007 han coordinado sus acciones en materia de erradicación del chabolismo e infravivienda, a través de la ASOCIACIÓN HABITO DE MURCIA

Esta experiencia de **trabajo en red**, podríamos decir que única en el territorio, ha sido una forma novedosa de afrontar la problemática social de la exclusión residencial extrema.

En primer lugar, la **implantación territorial de las tres entidades** amplía la cercanía y conocimiento de las necesidades, permite unos mayores grados de detección, vinculación, apoyo y acompañamiento a las familias.

- **Cáritas está implantada en toda la región** con 151 Cáritas parroquiales y 16 Centros de Acción Social. Cuenta con 197 trabajadores, 2663 voluntarios y una estructura regional y estatal sólida.

**Destacar su presencia en los tres territorios**, así en Alcantarilla está presente en 4 Cáritas Parroquiales y en 3 Centros de Acción Social. En el Municipio de Murcia se cuenta con 29 Cáritas Parroquiales y 2 Centros de Acción Social y en Mazarrón existen en la actualidad 2 Cáritas Parroquiales.

- **La Fundación Secretariado Gitano** desarrolla su actuación a través de programas financiados por la Unión Europea, la administración central, autonómica y varios municipios.

Los programas con más continuidad se desarrollan en cuatro municipios de la Región entre ellos **Murcia**. En otros ocho se mantiene una estrecha colaboración para la propuesta de medidas y actividades dirigidas al alumnado gitano y sus familias. Cabe indicar que, actualmente se colabora con el

Ayuntamiento de Alcantarilla en la definición del Plan Local de Inclusión Social, junto con otras entidades del Tercer Sector.

- **Copedeco S. Coop** (cooperativa de iniciativa y sin ánimo de lucro) está establecida en los **municipios de Murcia y Alcantarilla**. Cuenta con un equipo de 50 trabajadores, que desarrollan diversos programas que describimos más adelante.

En segundo lugar, la suma de experiencia permite la creación de un itinerario común más completo y eficaz, y que permite intervenir de una manera más integral.

**Cáritas**, desde su experiencia tanto a nivel regional como estatal, cuenta con documentos que fundamentan nuestra actuación como son; el Modelo de Acción social<sup>1</sup>, el Marco de intervención con personas en grave situación de exclusión social<sup>2</sup>, el Marco de acción en los territorios<sup>3</sup>, El arte de acompañar/NOS<sup>4</sup> y un amplísimo etc.

También contamos con la experiencia de La Fundación Secretariado Gitano en materia de inclusión residencial de la comunidad gitana. Se adjunta a este programa la Memoria de Actividades en el ámbito de la Vivienda de la FSG.

Y en tercer lugar, las diferentes relaciones de las tres entidades permiten **ampliar el abanico de posibilidades y recursos**. Así como, mejorar la incidencia en los procesos de sensibilización sobre las realidades que sufren estos colectivos.

---

<sup>1</sup> Modelo de Acción Social. Cáritas Española. 2009

<sup>2</sup> Marco de intervención con personas en grave situación de exclusión social. Cáritas Española. 2009

<sup>3</sup> Marco de acción en los territorios. Cáritas Española. 2012.

<sup>4</sup> El arte de acompañar/NOS. Cáritas Española. 2013

**Desde Cáritas los programas** con los que podríamos contar si fuera necesario para el desarrollo de nuestras actuaciones, serían los siguientes:

– ESCUELAS INFANTILES CÁSICA Y CAYAM

Escuelas infantiles de menores de 0 a 3 años de familias en exclusión.

– ATENCION INTEGRAL A LA INFANCIA

Apoyo integral del menor, comedores, refuerzo y seguimiento escolar, ocio y tiempo libre Menores hasta 16 años de familias en exclusión.

– APOYO A JÓVENES

Atención integral con formación, prevención del absentismo escolar, consumo de drogas y fomento del ocio y tiempo libre alternativo. Atiende de forma integral a jóvenes situación de riesgo y exclusión.

– ACOGIDA, ATENCIÓN PRIMARIA, A PERSONAS EN EXCLUSION ACCIÓN DE BASE Y ACOMPAÑAMIENTO A FAMILIAS EN EXCLUSION SOCIAL

Acogida, primera atención a personas en situación de dificultad, valoración y diagnóstico, atención integral, acompañamiento, adquisición de hábitos, habilidades, autonomía e inserción social, incluye cobertura de necesidades básicas.

– PROGRAMA DE EMPLEO Y ECONOMÍA SOCIAL

Servicios de acogida y orientación laboral, acompañamiento de procesos de inserción sociolaboral, cursos de formación, prospección e intermediación laboral con empresas y empleadores e impulso de iniciativas de Economía Social. Personas en exclusión con problemas empleabilidad.

– ATENCIÓN Y PROMOCIÓN A LA MUJER

Atención integral a la mujer en el ámbito social, sanitario y formativo, Mujeres en exclusión y sus familias.

Cáritas Diócesis de Cartagena cuenta con el apoyo de las administraciones centrales, autonómicas y locales, así como de Fondos Europeos (datos memoria 2015) para el desarrollo de diferentes programas de atención a personas en situación de exclusión. Se cuenta además con una estrecha relación con las distintas administraciones locales de la región en el desarrollo de la labor y la

coordinación de la acción desarrollada por nuestras 151 Cáritas Parroquiales y 16 Centros de Acción Social.

A nivel regional, se cuenta con una buena relación con las diferentes consejerías que favorecen el desarrollo de acciones de incidencia política en diferentes temas: becas de comedor escolar, empresas de inserción, exclusión residencial, etc.

El apoyo y respaldo económico de socios, donantes, empresas y entidades privadas (datos memoria 2015) permiten intensificar y ampliar la acción de Cáritas con las personas con mayores dificultades de la región.

**Desde la FSG** los distintos **programas** que desarrolla y que en su caso podrían complementar las actuaciones de este programa de acompañamiento en el realojo en el ámbito de empleo y el de educación son:

– EMPLEO

ACCEDER (Fondo Social Europeo). Acceder facilita la incorporación laboral de personas gitanas mediante el desarrollo de itinerarios individualizados para la mejora de su empleabilidad.

CURRÉLATELO (Mejora de la empleabilidad de personas en exclusión social). IMAS. Facilita el conocimiento de las competencias básicas y profesionales que se requieren para la incorporación al mundo laboral; mitiga las dificultades en el acceso al empleo de personas en situación de exclusión social y mejora el nivel de empleabilidad a través de la puesta en marcha de itinerarios individualizados de inserción social y laboral.

INCORPORA- Caixa. Facilita el acceso al mundo laboral a colectivos especialmente frágiles, entendiendo por tales, personas en situación o riesgo de exclusión social y discapacitadas, mediante una metodología, unas herramientas



y una contribución económica y activa a entidades sin ánimo de lucro que incidan directamente en la consecución de este fin.

PUNTO FORMATIVO INCORPORA-Caixa. Mejora la empleabilidad de todas las personas participantes que se encuentran en riesgo de exclusión social que no pueden acceder a otras acciones formativas y que les permita incorporarse o volver al mercado laboral.

PROGRAMA DE FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA. Consejería de Educación. Proporciona y refuerza las competencias que permitan el desarrollo de un proyecto personal, social y profesional y familiariza con la dinámica del mundo laboral; facilita experiencias positivas y enriquecedoras de convivencia y de trabajo; orienta sociolaboralmente; facilita la posibilidad proseguir estudios.

#### - EDUCACIÓN

PROMOCIONA. (Fondo Social Europeo). Favorece el reconocimiento del derecho de todo/a niño/a a participar de forma igualitaria en el servicio público de educación, para conseguir tasas más elevadas de éxito académico en los últimos ciclos de Primaria y en todos los cursos de la Secundaria, promover la transición entre Primaria y Secundaria, y la continuidad en estudios medios y/o superiores y la formación profesional.

CAIXA PROINFANCIA - Caixa. Dirigido a la infancia en situación de pobreza y vulnerabilidad social, para promover y apoyar su desarrollo de un modo integral, favoreciendo y apoyando las políticas de mejora de la equidad, cohesión social y de igualdad de oportunidades para la infancia y sus familias. Incrementar las oportunidades educativas y de inclusión social de la infancia y adolescencia vulnerable y/o en riesgo de exclusión, en colaboración con Servicios Sociales del Ayuntamiento de Murcia, los centros educativos, las organizaciones sociales y demás entidades del entorno, mediante el impulso de una mesa de infancia y el trabajo en red.

TIZAS DE COLORES (Normalización educativa del alumnado gitano). Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades. Impulsa, asesora y acompaña procesos de planificación de la intervención con alumnado gitano centrada en los municipios participantes, con la finalidad sistematizar las metodologías de intervención para obtener mejoras en los resultados académicos del mismo y alcanzar tasas superiores de continuidad de los estudios, reduciendo el abandono escolar temprano. Participan 12 Centros de Servicios Sociales municipales.

**Copedeco**, cuenta con el desarrollo de diversos **programas** que implementan los objetivos de este proyecto.

En el ámbito de la **inclusión social**, se están desarrollando programas de formación y promoción de colectivos en situación de exclusión social. Se desarrollan en el Municipio de Murcia. Son itinerarios que posibilitan el desarrollo de procesos personalizados, en coordinación con los servicios sociales del Ayuntamiento de Murcia.

En el **ámbito de la infancia** se desarrollan programas de actividades en barrios y pedanías de Murcia; desde ello se facilitan lugares de integración para los colectivos infantiles.

También se gestiona el centro integral de conciliación del Ayuntamiento de Murcia. Se trata de un servicio que ofrece actividades educativas y de tiempo libre, para facilitar a padres la conciliación de la vida familiar y laboral.

En Alcantarilla y Murcia se realizan los programas de CAIXA PRO INFANCIA, con grupos en ambos municipios; desde el se desarrollan actuaciones de apoyo y promoción a la infancia en situación de vulnerabilidad social.

Se llevan a cabo también distintos programas de formación profesional (en concreto de cocina y de instalaciones eléctricas en edificios) dirigidos a jóvenes que no han finalizado su proceso escolar. Así como Programas formativos y de

difusión de Educación para la Salud; hábitos saludables y alimentación sana, con la Concejalía de Sanidad del Ayuntamiento de Murcia.

Además se viene desarrollando programas de mejora de la vivienda (conservación y reparación de vivienda, mantenimientos básicos...): en Espinardo (2003-05) y en el Palmar (2015-16), dentro de actuaciones urbanísticas integrales.

Todo ello, **con la convicción de que la suma de sus esfuerzos mejora la efectividad en la lucha contra la pobreza y la exclusión social que sufren estas familias, y considerando que este trabajo en red supone una innovación organizacional que genera un gran valor añadido.**

Gracias a estas herramientas de trabajo coordinado a través de la Asociación Habito, y desde una perspectiva innovadora, no solo se están desarrollando procesos de acompañamiento destinados hacia la promoción personal y familiar de los/as participantes en la búsqueda de una vivienda digna, sino que se han iniciado procesos de participación y empoderamiento colectivo de las familias generando redes de apoyo mutuo y favoreciendo el tejido social y la mejora de las situaciones vitales de las familias.

El desarrollo de las actuaciones ha partido siempre desde una **perspectiva global y complementaria de la actuación de la propia Administración.** Desde su origen, esta asociación ha estado presente en espacios de reflexión y de propuestas y ha firmado convenios de colaboración con diferentes entidades públicas:

- En 2008 se firmó un convenio de colaboración con el Instituto de vivienda y Suelo de la Región de Murcia, para la adquisición de viviendas con destino al realojo de las familias en riesgo de exclusión social y desarrollo del plan de actividades para favorecer el acceso a la vivienda de colectivos sociales

desfavorecidos, este convenio ha permitido el realojo de 7 familias procedentes de infravivienda en situación de exclusión.

Dicho convenio establecía el desarrollo de otras acciones según su clausula dos:

- Colaboración en los procesos de planificación y diseño de políticas relacionadas con la vivienda. En este sentido, se promoverá la participación en foros, encuentros y grupos de trabajo que permitan avanzar en la identificación de necesidades y en propuestas de intervención en materia de vivienda con la comunidad gitana o en situación de exclusión.

- Análisis, investigaciones y profundización en la situación de la vivienda que conduzcan a mejorar la información y el conocimiento como condición para fomentar distintas iniciativas y proponer medidas a desarrollar tanto en el ámbito político como en el técnico.

- Desarrollo de propuestas y medidas específicas impulsadas conjuntamente, con la colaboración de las corporaciones locales, que permitan paliar situaciones concretas derivadas de la ausencia de vivienda digna o de hábitat degradados.

- Desarrollo de iniciativas de sensibilización y acompañamiento dirigidas especialmente a aquellos grupos y/o comunidades más desfavorecidos y con una mayor problemática en materia de vivienda.

- Desde 2009 se ejecuta un proyecto con el Ayuntamiento de Murcia, en el que se contempla el acompañamiento social a las 7 familias realojadas. Convenio que es renovado hasta la actualidad, y que ha dado lugar a una colaboración con los servicios sociales y el servicio de vivienda de dicha institución

- En marzo de 2011, en Murcia, se participó en unas jornadas, organizadas por el Instituto de Vivienda y Suelo, sobre la ERRADICACION DEL CHABOLISMO. EL DERECHO A LA VIVIENDA E INCLUSION SOCIAL

- En diciembre de 2013, participamos de la constitución de la mesa técnica de erradicación del chabolismo a iniciativa de la Consejería de Obras Públicas y Ordenación del Territorio

- Las situaciones de chabolismo e infravivienda en Murcia y Alcantarilla han sido objeto de análisis por la Asociación Habito a través de un estudio diagnóstico realizado en el año 2013. Dicho estudio, se presentó en unas jornadas realizadas en la Consejería de Obras Públicas en dicho año.

-En diciembre de 2013, participamos de la constitución de la mesa técnica de erradicación del chabolismo a iniciativa de la Consejería de Obras Públicas y Ordenación del Territorio

-Durante el año 2014 y 2015 participamos en la propuesta de Plan de Inclusión que se estuvo realizando en el Ayuntamiento de Alcantarilla, dentro del grupo de trabajo de Vivienda.

-En junio de 2014, pasamos a formar parte de la MESA DE ACOGIDA DE LA REGION DE MURCIA a iniciativa de la Dirección General de Familia y Política Social.

Además se han desarrollado diversas iniciativas y grupos de trabajo a lo largo de este año que han consolidado tanto la experiencia de trabajo en red como la colaboración institucional necesaria para este tipo de actuaciones.

### **C. OTRAS CARACTERÍSTICAS SIGNIFICATIVAS DE LA ENTIDAD QUE MEJOR CONTRIBUYAN AL CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA.**

Las situaciones de infravivienda, chabolismo o la ausencia de una vivienda digna producen graves dificultades que impiden a las personas formar parte del entorno social, producen un deterioro personal y familiar e impiden el acceso a recursos sociales y en consecuencia, derivan en situaciones de grave exclusión social.

Desde esta realidad, diversas entidades que desarrollan y gestionan proyectos de acompañamiento social con familias y grupos, preocupadas por la ausencia de vivienda y las condiciones de habitabilidad de estos grupos, han unido sus esfuerzos creando **un espacio común de cooperación y de generación de recursos para contribuir a la erradicación de la exclusión residencial extrema.**

En una primera fase, se desarrollaron espacios de intercambio sobre la realidad de dicha problemática llegando a confluir en necesidades reales que afectaban a un gran número de familias.

En una segunda fase, se pusieron en común formas y metodologías de intervención en estas realidades con el fin de aunar criterios de actuación comunes.

Y en una tercera fase, se realizaron propuestas y actuaciones a realizar conjuntamente con la administración local y regional siguiendo la línea de facilitar recursos de vivienda y desarrollar procesos socioeducativos con las familias destinatarias.

Desde estas fases surgió la necesidad de dotarse de un marco legal propio que aunase las distintas iniciativas y trabajase conjuntamente con la administración. Este es el origen de la asociación HABITO DE MURCIA.

**Cáritas Diócesis de Cartagena, fundación Secretariado Gitanos, y Copedeco S. Coop. son las entidades que crearon dicho espacio, como ASOCIACIÓN HABITO DE MURCIA.**

La Asociación HABITO es por tanto la **suma de experiencias, aprendizajes, saberes y vínculos** que aportan cada una de las entidades que la forman, es ello lo que le da una riqueza singular e innovadora para abordar la problemática social.

Esta red de trabajo, HABITO, ha generado desde su creación una serie de sinergias que han posibilitado que el trabajo y los esfuerzos realizados deriven en unos resultados cada vez más eficientes, eficaces, y en definitiva exitosos.

Contamos para ello con tres entidades que nos nutren con sus largas trayectorias en la lucha contra la exclusión social y que nos avalan y respaldan en nuestro caminar.

Es el caso de **Cáritas**, en el año 2007 Cáritas Española cumplía 60 años de lucha contra la pobreza y la exclusión a través de la promoción de la persona y los territorios y siempre poniendo el acento en los colectivos más vulnerables y excluidos.

La comprensión de lo comunitario como dimensión del acompañamiento es tarea central de Cáritas, hacer y desarrollar comunidad, pero una comunidad que comprometa en su desarrollo la capacidad de incorporar, acompañar y vincular a las personas en situación de vulnerabilidad o exclusión.

Apostar por el territorio desde esta perspectiva significa avanzar en una forma de entender el Ser, el Hacer y el Estar.

Desde Cáritas Diócesis de Cartagena, se trabaja en clave de acompañamiento social. En éste “se desarrolla el proceso de promoción personal y social en los tres ámbitos del desarrollo humano integral: las necesidades, el sentido y la participación activa y responsable (el empoderamiento)”.

Cáritas siempre ha estado ligada en esta región a la realidad del pueblo gitano, en especial al chabolista, ejemplo de ello su presencia en los asentamientos de la plaza de la paja hace 30 años, donde ya se negocia los primeros realojos de un grupo de familias que vivían esta situación y donde se aborda su situación de exclusión de forma integral (escolarización y acompañamiento familiar). Siendo uno de los objetivos de Cáritas la problemática del chabolismo desde entonces y marcando el inicio de la labor desarrollada durante estos años.

Toda esa enorme trayectoria en el acompañar de las personas excluidas enriquece a Habito y la fortalece así como la dota de herramientas para acompañar procesos personales y comunitarios de desarrollo integral.

La **Fundación Secretariado Gitano** con más de 45 años de experiencia de trabajo en la promoción integral de la comunidad gitana, y con una misión orientada a la promoción y al cambio social para permitir el acceso de las personas gitanas a los derechos, servicios, bienes y recursos sociales en igualdad de condiciones que el resto de la ciudadanía.

Nos aporta todo su saber con una comunidad históricamente marginada como la población romaní, y nos hace entender la Diversidad Cultural, como una oportunidad para la convivencia e interacción entre distintas culturas. Ello implica, por un lado, el reconocimiento y promoción de la cultura gitana y, por otro, la apertura a otras culturas que posibiliten la creación de espacios culturales comunes y compartidos, estos aspectos se suman a nuestro hacer desde Habito.

**Copedeco S. Coop.**, con más de 25 años de trabajo (en Murcia y Alcantarilla), nos da una perspectiva más local desde un planteamiento de proximidad y cercanía para la mejora de la calidad de vida de personas y grupos así como de una intervención social especializada, entendiendo que las acciones han de partir de la realidad de las personas y desde la perspectiva de su ubicación en un territorio concreto.

La trayectoria de Copedeco en el desarrollo de programas de formación para la inclusión social y de actividades con infancia, principalmente, conforman una línea de inserción social de colectivos vulnerables incorporando en la medida de sus posibilidades, el ámbito familiar y comunitario a los procesos de desarrollo personal.

También queremos resaltar la **importante labor de investigación en el campo de la exclusión social y residencial**, que las entidades participantes de Habito realizan.



Así, la FSG cuenta con estudios y diagnósticos en diversos ámbitos, todos relacionados con la población gitana, destacando por la relación tan significativa que tiene con el Programa a desarrollar el Mapa sobre Vivienda y comunidad gitana en España publicado en 2007 en colaboración con el Ministerio de Vivienda y ultimándose en la actualidad el Mapa de 2015 para su publicación en los próximos meses.

Además los realizados por la Fundación FOESSA (Fomento de Estudios Sociales y Sociología Aplicada) constituida en 1965, con el impulso de Cáritas Española por la necesidad de conocer, ante las iniciadas políticas de desarrollo, la situación social de España del modo más objetivo y continuado posible. Desde su origen los Informes sobre la situación y el cambio social de España (el último Informe de 2014) han señalado la importancia de conocer la situación social de España a través del análisis los procesos en que se manifiesta la evolución social, así como las estructuras y tendencias que se corresponden con esos procesos.

Todos estos años de recorrido en el campo social de las tres entidades coparticipes de Habito se han unido en un proyecto común, con una visión, misión y objetivos comunes, pero sobre todo en un Hacer compartido.

Así podemos decir que entre **los fines de la Asociación Habito** están:

- La promoción e integración personal y social de familias, niños, jóvenes, mujeres, mayores y otros colectivos adultos en situación de riesgo y precariedad social.
- El desarrollo de planes para la erradicación de situaciones de chabolismo o malas condiciones de habitabilidad, desarrollando procesos de integración y convivencia normalizada.
- El apoyo y gestión de recursos para posibilitar un espacio de alojamientos a personas y grupos en situación de precariedad social.
- El desarrollo de conciertos, subvenciones y convenios de actuación con las administraciones locales, regionales, estatales y europeas para el

apoyo a las necesidades de alojamientos para grupos con necesidades sociales

- Desarrollo de planes de acompañamiento y actuaciones socioeducativas con familias, personas y grupos en situación de dificultad social, que acompañen a los procesos de integración convivencia y búsqueda de alojamientos normalizados
- El diseño y ejecución de itinerarios personales y grupales de inserción social, vecinal, comunitario y laboral, que acompañen a los procesos de convivencia normalizada.