

# MEMORIA TÉCNICA

**P**

ROGRAMA



COMPañAMIENTO

**R**

EALOJO DE FAMILIAS

**E**

N SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN

**S**

OCIAL Y RESIDENCIAL

CRONIFICADA

## ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>2. BAREMO, INFORME Y MANUAL</b>	<b>5</b>
<b>3. TRABAJO EN RED</b>	<b>7</b>
<b>2.1. MESA LOCAL DE TRABAJO</b>	
<b>2.2. RED PARES</b>	
<b>2.3. OTRAS REDES</b>	
<b>2.4. CALENDARIO DE REUNIONES DE COORDINACIÓN</b>	
<b>4. PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO</b>	<b>12</b>
<b>4.1. FASE DE PREINCORPORACIÓN</b>	
<b>4.2. FASE DE ACOGIDA</b>	
<b>4.3. FASE DE DIAGNÓSTICO/CODIAGNÓSTICO</b>	
<b>5. ÁREAS DE INTERVENCIÓN</b>	<b>16</b>
<b>6. ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL PERSONAL</b>	<b>19</b>
<b>7. COMUNICACIÓN: ACTIVIDADES DE INFORMACIÓN, DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN</b>	<b>24</b>
<b>8. EVALUACIÓN</b>	<b>27</b>
<b>9. CONCLUSIONES</b>	<b>29</b>
<b>10. ANEXOS:</b>	<b>33</b>
<b>ANEXO I: Baremo inicial y final</b>	
<b>ANEXO II: Informe inicial y final</b>	
<b>ANEXO III: Manual</b>	
<b>ANEXO IV: Flujograma</b>	
<b>ANEXO V: Fase de Preincorporación</b>	
<b>ANEXO VI: Fase de Acogida</b>	
<b>ANEXO VII: Fase de Codiagnóstico</b>	
<b>ANEXO DIGITAL I: Estructura Boletín y enara</b>	
<b>ANEXO DIGITAL II: Datos de los participantes</b>	

## 1. INTRODUCCIÓN

**«No todo lo que puede ser contado cuenta,  
y no todo lo que cuenta puede ser contado»  
(Albert Einstein).**

Las situaciones de infravivienda, chabolismo o la ausencia de una vivienda digna imposibilitan que las personas cubran sus necesidades más básicas, provocan un deterioro personal y familiar, dificultan el acceso a recursos sociales y provocan graves situaciones de exclusión social.

Partiendo de esta realidad, Asociación Habito Murcia tiene como finalidad acompañar los procesos de las familias en esta situación de manera integral y favorecer la erradicación del chabolismo y la infravivienda.

El Programa PARES está dirigido al acompañamiento social para el realojo de familias en situación de exclusión social y residencial cronificada. Hablamos de un proceso de intervención gradual en el que, el acceso final a una vivienda, es considerado un pilar fundamental en el proceso de trabajo social y familiar y un factor determinante para romper con el círculo de la exclusión social. Para garantizar el éxito del proceso de inserción social es necesario, además, que el acceso a la vivienda vaya acompañado de un proceso de intervención de carácter integral; en el que atenderemos las peculiaridades biográficas de las familias, la recuperación del vínculo social dañado, el acceso al empleo, el desarrollo de competencias personales, formativas, sociales, etc.

Este programa se inicia en octubre de 2016, y está planteado para realizar el acompañamiento para el realojo de 60 familias en un espacio temporal de 4 años. Sintetizando, diremos que es un Programa de intervención en el que:

- Experimentamos nuevas fórmulas de inclusión social donde la familia es la protagonista de su proceso de cambio, participando activamente en la planificación, diseño y desarrollo de su itinerario de inclusión.
- Acompañamos en un proceso de desarrollo personal y comunitario en el que atendemos a las peculiaridades biográficas de las familias, la recuperación del vínculo social dañado, el acceso al empleo, el desarrollo de competencias personales, formativas, sociales, etc. Promoviendo el arraigo, la participación y la generación de relaciones sanas con el entorno.
- Trabajamos en red; ofreciendo respuestas coordinadas, estableciendo sinergias y potenciando respuestas más adaptadas a las necesidades de las personas.

En este programa entendemos el Acompañamiento Social como un 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.

El abordaje de los procesos de exclusión residencial y social requiere de una respuesta integral y coordinada en la que se implique a los distintos niveles administrativos autonómicos y municipales (Consejerías y Concejalías de Política Social, Empleo, Vivienda, Sanidad, Educación, Etc.) y a los diferentes agentes sociales.

Por ello, el trabajo en red como uno de los principios metodológicos del programa con el objetivo de que las actuaciones de acompañamiento sean coherentes y coordinadas con las diversas administraciones, instituciones y entidades partícipes, con el fin de incrementar la eficacia en el desarrollo de la intervención. Se trata de un trabajo sistemático de colaboración y complementariedad entre el conjunto de recursos locales del ámbito territorial, tendentes a colaborar de forma estable y sistemática, para evitar duplicidades, competencia y descoordinación entre recursos y favorecer el establecimiento de sinergias.

En este primer año de ejecución del Programa PARES 69 familias han participado en una primera fase de baremación. El programa de acompañamiento se inicia con el acceso a la fase de acogida y firma del Acuerdo de Acompañamiento de 15 familias. A continuación explicamos con detalle todo el trabajo realizado.

## 2. BAREMO, INFORME Y MANUAL

En un primer momento del Programa, y atendiendo a la **Orden de 22 de junio de 2016 de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades por la que se convoca una subvención dirigida a entidades sin fin de lucro para el desarrollo de un programa de actuación y acompañamiento al realojo de familias en situación de exclusión social y residencial cronicada** que define las personas o colectivos que van a ser objeto de atención (Art. 5.1):

**A) que lleven alojadas en chabolas/infraviviendas de forma habitual e ininterrumpida durante los últimos 3 años, o haber residido en ellas al menos 5 durante los últimos 10 años (Familias ubicadas en núcleos chabolistas históricos).**

**B) que tengan predisposición a participar activamente en el proceso de acompañamiento social y en el realojo.**

**C) tendrán preferencia las unidades familiares que reúnan algunas de estas características:**

- . Con menores a cargo.
- . Con miembros en situación de dependencia o minusvalía.
- . Mujeres con menores a cargo víctimas de la violencia de género.

Vemos la necesidad de elaborar un **BAREMO** para la selección de las familias que serán objeto del Programa PARES en el que se definen y valoran las características de exclusión residencial y social.

En él, como se puede observar en el **Apartado** que podemos llamar “**cero 0**”, hay dos elementos o preguntas condicionantes. Si la respuesta a alguna de estas preguntas es NO, no se continúa baremando.

### ELEMENTOS CONDICIONANTES PARA EL ACCESO AL PROGRAMA:

**0.1.- ¿La familia tiene una situación de exclusión social y residencial cronicada? SÍ O NO**

“Que lleven alojadas en chabolas/infraviviendas de forma habitual e ininterrumpida durante los últimos tres años, o haber residido en ellas al menos cinco durante los últimos diez años”.

**0.2.- ¿Hay predisposición a participar en un proceso de acompañamiento social? SÍ O NO**

“Predisposición a participar activamente en el proceso de acompañamiento social y en el realojo.

Consideramos que existe predisposición cuando la persona o familia está dispuesta a participar en un programa de acompañamiento social.”

El **Apartado 1** contempla la situación de exclusión residencial, por un lado la cronicidad de la situación y por otro la exclusión residencial histórica en cuanto que son situaciones heredadas a lo largo de varias generaciones.

**1. VIVIENDA: CHABOLISMO, INFRAVIVIENDA O SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN RESIDENCIAL. 30 puntos.**

**1.1- La cronicidad de la situación de exclusión residencial** hace referencia al periodo de tiempo durante el cual la persona o familia se encuentra o ha permanecido viviendo en chabola/infravivienda de forma ininterrumpida durante los últimos tres años o al menos cinco durante los últimos diez años. (Hasta 10 puntos)

**1.2- Exclusión residencial histórica:** Se trata de personas o familias cuya situación de exclusión social y residencial se ha consolidado a lo largo de varias generaciones. (hasta 20 puntos)

El **Apartado 2** refleja la predisposición e idoneidad de la intervención.

**2- PREDISPOSICIÓN AL ACOMPAÑAMIENTO E IDONEIDAD DE LA INTERVENCIÓN. 20 puntos.**

**2.1.-** Ha participado o participa de forma voluntaria y activa en proyectos de acompañamiento o de inclusión social: hasta 10 puntos

**2.2.-** Es idóneo el momento actual de la familia o persona para participar en un programa de acompañamiento social: hasta 10 puntos

El **Apartado 3** considera otros aspectos a tener en cuenta y que vienen marcados por la Orden de convocatoria.

**3- OTROS ASPECTOS A TENER EN CUENTA (relacionados con la Orden 22 de junio). 15 puntos.**

**3.1.- Existencia de menores en la unidad familiar:** hasta 5 puntos.

**3.2.- Existencia de personas en situación de dependencia o minusvalía:** hasta 5 puntos

Se trata de situaciones de dependencia o discapacidad reconocidas legalmente.

**3.3.- Víctimas de violencia de género o en situación de violencia familiar:** Se valorará con 5 puntos la existencia de situaciones actuales acreditadas, bien sea por denuncia, sentencia, orden de alejamiento o por la participación en un programa o servicio del CAVI, EMAVI o cualquier otro programa específico destinado a víctimas de violencia de género o violencia familiar.

Y por último, el **Apartado 4** que tiene en consideración otros condicionantes sociales relacionados con la situación de Exclusión Social.

#### **4- OTRAS CONDICIONES SOCIALES (relacionadas con la situación de exclusión social) 35 puntos:**

- 4.1.- Hay más de una unidad familiar conviviendo en la vivienda:** hasta 3 puntos
- 4.2.- Nivel de ingresos regulares de la unidad familiar:** hasta 5 puntos
- 4.3.- Número de miembros adultos de la unidad familiar en situación de desempleo:** hasta 3 puntos.
- 4.4.- Número de miembros de la unidad familiar:** hasta 5 puntos.
- 4.5.- Existencia de personas mayores en la unidad familiar:** hasta 3 puntos.
- 4.6.- Personas de la unidad familiar con situaciones de salud que afectan a su autonomía:** hasta 3 puntos.
- 4.7.- Personas solas con grave situación de exclusión social e importante limitación de autonomía:** hasta 10 puntos.
- 4.8.- Otras situaciones de discriminación personal, familiar o social no indicadas anteriormente:** hasta 3 puntos.

El equipo profesional del Programa PARES propuso (y la Comisión de Seguimiento y Coordinación ha confirmado) la revisión del Programa Marco y planteó una fase previa a la incorporación definitiva en el PARES que permitiera un análisis más pormenorizado de cada familia y/o persona antes de entrar (o considerar su no entrada) al Programa. Esta fase se realizó por parte de los/as profesionales del PARES y concluyó con una nueva baremación e informe que confirmara o en su caso se revisara la propuesta de incorporación como beneficiario del Programa. Anexos: I, II, y III.

### **3. TRABAJO EN RED**

#### **3.1. MESA LOCAL DE TRABAJO**

Con el impulso de la Consejería de Familia se crea una mesa local de trabajo en la que participan una representante de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, otra del Servicio de Vivienda del Ayuntamiento de Murcia, otra profesional de la Concejalía de Servicios Sociales, y una cuarta por parte del Programa PARES de la Asociación Habito.

Es en esta mesa de trabajo donde se ha consensuado el Baremo así como un primer listado de familias que debían ser baremadas.

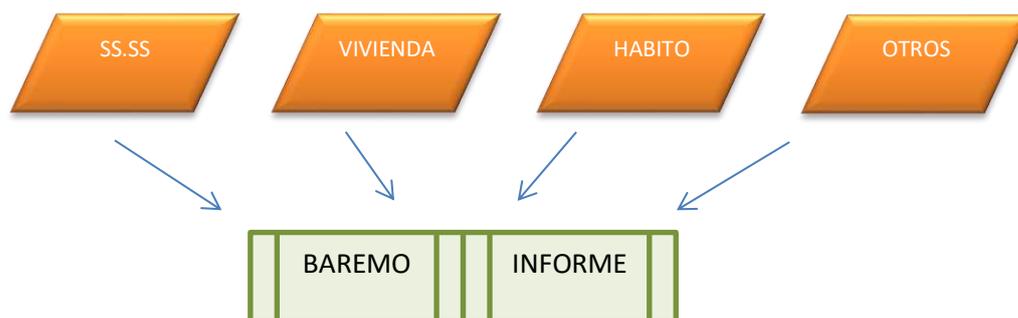
También es ahí donde se vio la posibilidad de realizar unas jornadas de presentación del Programa PARES de explicación del mismo así como del Baremo y del Informe a los tres centros de Servicios Sociales que forman parte del municipio.

Los distintos agentes que participaron en estas jornadas fueron: UTS, PAIN, técnicos y personal responsable de las Concejalías de Vivienda y Derechos Sociales del Ayuntamiento de Murcia, Equipo de Desprotección Infantil del Ayuntamiento de Murcia, Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, etc.

La mesa ha tenido también como objetivo ser un lugar de encuentro para coordinar y comunicar las actuaciones a los distintos integrantes que forman parte de la RED del Programa.

Las entidades que trabajan con las personas y familias y que son concedoras de su situación han podido proponerlas para que participen en el Programa a través de la cumplimentación del Informe y del Baremo diseñados por el PARES, los cuales cuentan con un manual que facilita su elaboración y homogeneiza los criterios de baremación establecidos.

Ha sido a través de los Servicios Sociales y, en concreto, de las UTS que integran los mismos, del Servicio de Vivienda del Ayuntamiento de Murcia y de la Asociación Habitó desde donde hasta ahora se han recibido los informes de las familias.



Los datos totales de las personas Y núcleos familiares que hasta octubre de 2017 han sido baremadas en el municipio de Murcia son los siguientes:

<b>Número de familias baremadas:</b>	<b>69</b>
Número de personas:	<b>272</b>
Número de adultos:	<b>134</b>
Número de menores:	<b>138</b>
Número de mujeres:	<b>133</b>
Número de hombres:	<b>139</b>

### 3.2. RED PARES

Ahora el trabajo en red es lo habitual aunque la realidad es que esa Red puede concebirse de distintas formas y unas más operativas que otras. En la actualidad utilizamos el término trabajo en red para definir el trabajo de **colaboración** que dos o más profesionales establecen partiendo de la atención de un caso común y a la vez ese caso común se inserta dentro de una actuación planificada más global que son los distintos proyectos y servicios.

En muchas ocasiones se hace una segmentación de la problemática a abordar y cada uno de los miembros de la red se ocupa de una parte del problema. Se dice que se trabaja en red porque todos nos ocupamos de una parte de ese malestar, aunque desconozcamos, a veces, de qué parte se ocupa el otro o no veamos las líneas de fuerza y las conexiones entre una y otra intervención. Este modelo más común es el de **concebir la red como un "circuito"** donde se trata de poner a circular al sujeto bajo la perspectiva de la máxima rentabilidad, de la optimización de recursos. Esto implica que el vínculo priorizado entre los servicios y profesionales es la **DERIVACIÓN** de un lugar de la red a otro, partiendo de un conjunto de protocolos previamente definidos y establecidos. La consecuencia más grave de este modelo es la deriva en que quedan muchos de estos sujetos y los conflictos que se generan entre los servicios de la red. Muchas veces estas dificultades se palían añadiendo estratificación a los servicios (más servicios especializados), nuevas figuras profesionales (insertores laborales, mediadores interculturales, etc.) que no se incorporan a la red con pleno derecho sino marginalmente, con la función de cubrir las carencias detectadas en el equipo titular.

Desde PARES proponemos un modelo alternativo y posible; organizar la red en función del protagonismo que toma el **caso** y los distintos interrogantes que suscita en los distintos profesionales. El vínculo entre los profesionales está centrado en el **análisis global común** (conversación permanente acerca del caso y sus interrogantes) y requiere un trabajo de cohesión grupal fundamental en el que se superen rivalidades, ideas etnocentristas, estatus según institución, etc.

**PROPUESTAS** para crear vínculo, crear red y ese trabajo conjunto de resolución de casos:

- a) **Aumento del conocimiento de los agentes implicados y de la temática del programa** (acompañamiento a familias en exclusión y más concretamente exclusión residencial). Revisando fuentes documentales de esta temática se constata que una buena parte de los conflictos entre los servicios se debía a un desajuste entre las expectativas que cada servicio y/o profesional tenía sobre las capacidades de los otros y la realidad asistencial de esos mismos servicios.

Para reducir esos conflictos y aumentar la cooperación y el clima de confianza proponemos las siguientes actuaciones:

1. Seminario “conociéndonos y tejiendo redes”.
2. Seminario de intercambio de conocimiento con otras experiencias de referencia.

**b) Aprendizaje de los profesionales sobre el trabajo en Red.**

Revisando la bibliografía sobre el trabajo en red nos encontramos que se plantea como herramienta fundamental en el trabajo social el análisis de casos. Alguna fuente consultada menciona la importancia de crear espacios de análisis de casos con la participación de un profesional externo. Este espacio de análisis nos permitirá mantener y/o incentivar nuestra capacidad de innovación y de reflexión. En este sentido planteamos la realización de un

1. Seminario de análisis y discusión de casos

En la propia RED se irán recogiendo las necesidades para el mejor desempeño de su labor de los profesionales que la forman.

### 3.3. OTRAS REDES

Hemos participado en la EAPN-RM (Red de lucha contra la pobreza y la exclusión social de la Región de Murcia), en concreto en la comisión jurídica desde la que se pretende mantener un espacio de diálogo en donde poder transmitir la realidad de las personas vulnerables, sus características, las dificultades que encuentran en su relación con la Administración de Justicia, y realizar propuestas de mejora para facilitar el acceso a la justicia de los colectivos en situación de exclusión social.

En junio de este año y en colaboración con el Tribunal Superior de Justicia de Murcia (TSJ) se realizaron unas Jornadas de Sensibilización , en las que participamos, que llevaban por título “Acceso a la Justicia y Exclusión Social” celebradas en el Salón de Actos de la Ciudad de la Justicia en Murcia.

También desde esta Red se nos invitó a participar en el Grupo Focal del eje de vivienda, dentro de la primera fase de un proyecto de investigación coordinado por EAPN-RM que tiene como objetivo proporcionar un diagnóstico detallado de los perfiles de población y las diferentes situaciones en las que se encuentran las personas en riesgo de pobreza y exclusión en la Región de Murcia. Sustentado en una estrategia metodológica que combina métodos cuantitativos y cualitativos de investigación.

### 3.4. CALENDARIO REUNIONES DE COORDINACIÓN

Calendario Reuniones 2016

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Octubre	Nov.	Dic.
1 V	1 L	1 M	1 V	1 D	1 M	1 V	1 L	1 J	1 S	1 M	1 J
2 S	2 M	2 M	2 S	2 L	2 J	2 S	2 M	2 V	2 D	2 M	2 V
3 D	3 M	3 J	3 D	3 M	3 V	3 D	3 M	3 S	3 L	3 J	3 S
4 L	4 J	4 V	4 L	4 M	4 S	4 L	4 J	4 D	4 M	4 V	4 D
5 M	5 V	5 S	5 M	5 J	5 D	5 M	5 V	5 L	5 M	5 S	5 L
6 M	6 S	6 D	6 M	6 V	6 L	6 M	6 S	6 M	6 J	6 D	6 M
7 J	7 D	7 L	7 J	7 S	7 M	7 J	7 D	7 M	7 V	7 L	7 M
8 V	8 L	8 M	8 V	8 D	8 M	8 V	8 L	8 J	8 S	8 M	8 J
9 S	9 M	9 M	9 S	9 L	9 J	9 S	9 M	9 V	9 D	9 M	9 V
10 D	10 M	10 J	10 D	10 M	10 V	10 D	10 M	10 S	10 L	10 J	10 S
11 L	11 J	11 V	11 L	11 M	11 S	11 L	11 J	11 D	11 M	11 V	11 D
12 M	12 V	12 S	12 M	12 J	12 D	12 M	12 V	12 L	12 M	12 S	12 L
13 M	13 S	13 D	13 M	13 V	13 L	13 M	13 S	13 M	13 J	13 D	13 M
14 J	14 D	14 L	14 J	14 S	14 M	14 J	14 D	14 M	14 V	14 L	14 M
15 V	15 L	15 M	15 V	15 D	15 M	15 V	15 L	15 J	15 S	15 M	15 J
16 S	16 M	16 M	16 S	16 L	16 J	16 S	16 M	16 V	16 D	16 M	16 V
17 D	17 M	17 J	17 D	17 M	17 V	17 D	17 M	17 S	17 L	17 J	17 S
18 L	18 J	18 V	18 L	18 M	18 S	18 L	18 J	18 D	18 M	18 V	18 D
19 M	19 V	19 S	19 M	19 J	19 D	19 M	19 V	19 L	19 M	19 S	19 L
20 M	20 S	20 D	20 M	20 V	20 L	20 M	20 S	20 M	20 J	20 D	20 M
21 J	21 D	21 L	21 J	21 S	21 M	21 J	21 D	21 M	21 V	21 L	21 M
22 V	22 L	22 M	22 V	22 D	22 M	22 V	22 L	22 J	22 S	22 M	22 J
23 S	23 M	23 M	23 S	23 L	23 J	23 S	23 M	23 V	23 D	23 M	23 V
24 D	24 M	24 J	24 D	24 M	24 V	24 D	24 M	24 S	24 L	24 J	24 S
25 L	25 J	25 V	25 L	25 M	25 S	25 L	25 J	25 D	25 M	25 V	25 D
26 M	26 V	26 S	26 M	26 J	26 D	26 M	26 V	26 L	26 M	26 S	26 L
27 M	27 S	27 D	27 M	27 V	27 L	27 M	27 S	27 M	27 J	27 D	27 M
28 J	28 D	28 L	28 J	28 S	28 M	28 J	28 D	28 M	28 V	28 L	28 M
29 V	29 L	29 M	29 V	29 D	29 M	29 V	29 L	29 J	29 S	29 M	29 J
30 S		30 M	30 S	30 L	30 J	30 S	30 M	30 V	30 D	30 M	30 V
31 D		31 J		31 M		31 D	31 M		31 L		31 S

Consejería Familia  
Mesa de trabajo

Calendario Reuniones 2017

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Octubre	Nov.	Dic.
1 D	1 M	1 M	1 S	1 L	1 J	1 S	1 M	1 V	1 D	1 M	1 V
2 L	2 J	2 J	2 D	2 M	2 V	2 D	2 M	2 S	2 L	2 J	2 S
3 M	3 V	3 V	3 L	3 M	3 S	3 L	3 J	3 D	3 M	3 V	3 D
4 M	4 S	4 S	4 M	4 J	4 D	4 M	4 V	4 L	4 M	4 S	4 L
5 J	5 D	5 D	5 M	5 V	5 L	5 M	5 S	5 M	5 J	5 D	5 M
6 V	6 L	6 L	6 J	6 S	6 M	6 J	6 D	6 M	6 V	6 L	6 M
7 S	7 M	7 M	7 V	7 D	7 M	7 V	7 L	7 J	7 S	7 M	7 J
8 D	8 M	8 M	8 S	8 L	8 J	8 S	8 M	8 V	8 D	8 M	8 V
9 L	9 J	9 J	9 D	9 M	9 V	9 D	9 M	9 S	9 L	9 J	9 S
10 M	10 V	10 V	10 L	10 M	10 S	10 L	10 J	10 D	10 M	10 V	10 D
11 M	11 S	11 S	11 M	11 J	11 D	11 M	11 V	11 L	11 M	11 S	11 L
12 J	12 D	12 D	12 M	12 V	12 L	12 M	12 S	12 M	12 J	12 D	12 M
13 V	13 L	13 L	13 J	13 S	13 M	13 J	13 D	13 M	13 V	13 L	13 M
14 S	14 M	14 M	14 V	14 D	14 M	14 V	14 L	14 J	14 S	14 M	14 J
15 D	15 M	15 M	15 S	15 L	15 J	15 S	15 M	15 V	15 D	15 M	15 V
16 L	16 J	16 J	16 D	16 M	16 V	16 D	16 M	16 S	16 L	16 J	16 S
17 M	17 V	17 V	17 L	17 M	17 S	17 L	17 J	17 D	17 M	17 V	17 D
18 M	18 S	18 S	18 M	18 J	18 D	18 M	18 V	18 L	18 M	18 S	18 L
19 J	19 D	19 D	19 M	19 V	19 L	19 M	19 S	19 M	19 J	19 D	19 M
20 V	20 L	20 L	20 J	20 S	20 M	20 J	20 D	20 M	20 V	20 L	20 M
21 S	21 M	21 M	21 V	21 D	21 M	21 V	21 L	21 J	21 S	21 M	21 J
22 D	22 M	22 M	22 S	22 L	22 J	22 S	22 M	22 V	22 D	22 M	22 V
23 L	23 J	23 J	23 D	23 M	23 V	23 D	23 M	23 S	23 L	23 J	23 S
24 M	24 V	24 V	24 L	24 M	24 S	24 L	24 J	24 D	24 M	24 V	24 D
25 M	25 S	25 S	25 M	25 J	25 D	25 M	25 V	25 L	25 M	25 S	25 L
26 J	26 D	26 D	26 M	26 V	26 L	26 M	26 S	26 M	26 J	26 D	26 M
27 V	27 L	27 L	27 J	27 S	27 M	27 J	27 D	27 M	27 V	27 L	27 M
28 S	28 M	28 M	28 V	28 D	28 M	28 V	28 L	28 J	28 S	28 M	28 J
29 D		29 M	29 S	29 L	29 J	29 S	29 M	29 V	29 D	29 M	29 V
30 L		30 J	30 D	30 M	30 V	30 D	30 M	30 S	30 L	30 J	30 S
31 M		31 V		31 M		31 L	31 J		31 M		31 D

Consejería Familia  
Mesa de trabajo  
Vivienda  
SS.SS  
Presentac.SS.SS  
EAPN/ TSJ  
Comisión Seguimiento  
Consejería de Fomento

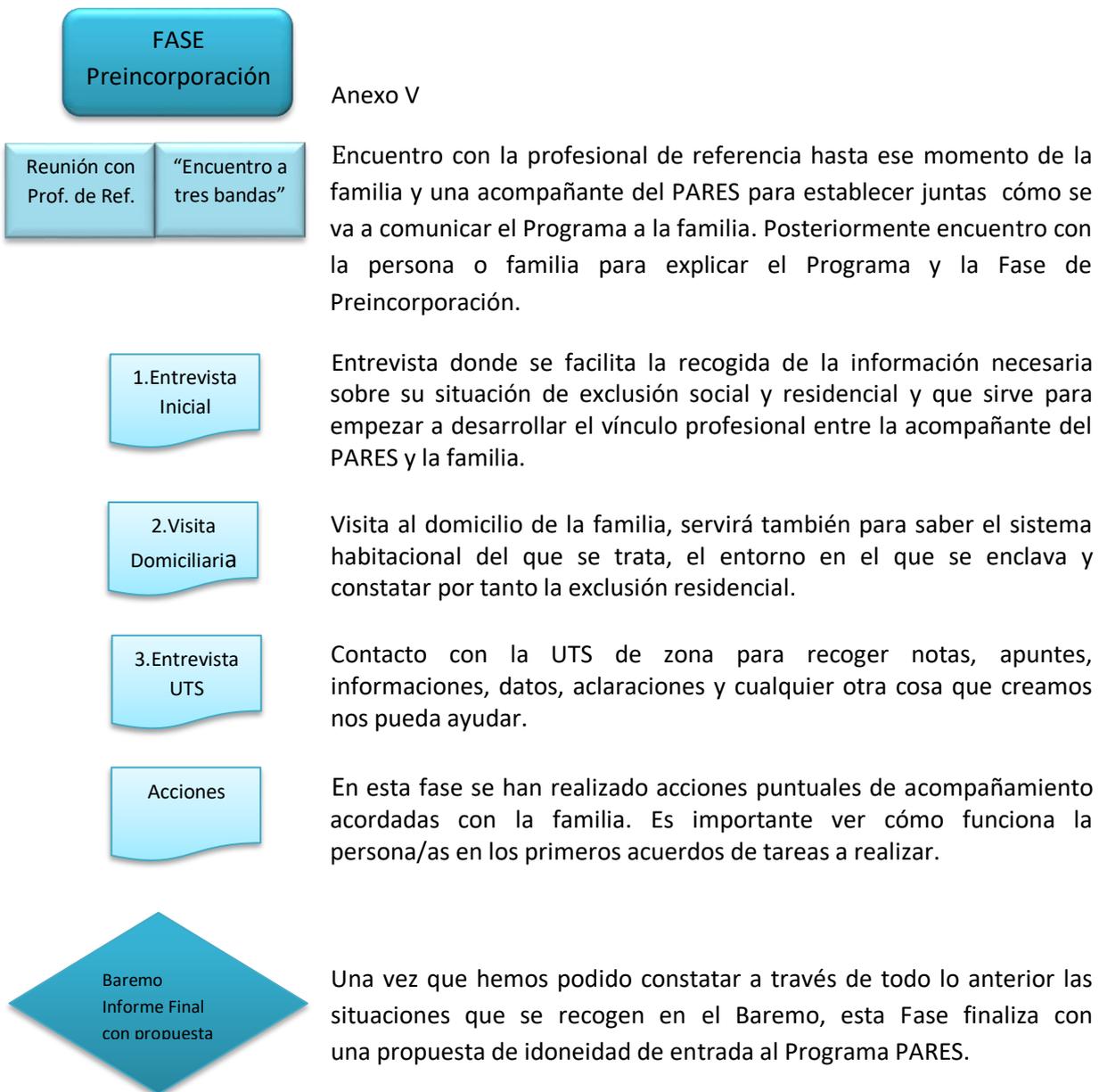
## 4. PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO

### 4.1. FASE DE PREINCORPORACIÓN

Como anteriormente hemos se ha considerado la necesidad de establecer una fase previa de toma de contacto con las personas y familias propuestas para medir con precisión la idoneidad de su incorporación al programa. En esta etapa se ha realizado un análisis de la situación social y residencial por parte de los profesionales del PARES, que concluirá con un Informe Final de propuesta o no de incorporación al Programa de Acompañamiento. La duración de la misma dependerá del caso concreto estableciéndose 2 meses como el tiempo estándar.

Desde la Mesa de Trabajo teniendo en cuenta los Informes y Baremos recibidos se seleccionaron las 15 primeras familias que han iniciado esta fase.

Las **acciones que han tenido lugar en esta fase** son:



Todos los baremos e informes han quedado recogidos en una **base de datos de creación propia**, así como las acciones realizadas en las distintas áreas de trabajo (ver punto 6 de esta memoria) con las familias que se han seleccionado para iniciar la primera fase del Programa.

Tanto los **69 núcleos familiares** que han sido baremados cómo las **15 que han pasado a la Fase de Preincorporación** y de ahí al Programa de Acompañamiento han sido validadas por la Comisión de Seguimiento, órgano que tiene como funciones el seguimiento, la coordinación y la valoración del programa y aprobación, en su caso, de los reajustes o modificaciones necesarias para el adecuado desarrollo del mismo.

Esta comisión se reunió el pasado mes de julio aprobando además de lo anteriormente mencionado, el Baremo, Informe y Manual elaborados.

Por tanto las familias que en este momento forman parte del Programa son 15:

<b>Número de familias que han pasado al Programa de Acompañamiento:</b>	<b>15</b>
Número de personas:	<b>65</b>
Número de adultos:	<b>29</b>
Número de menores:	<b>36</b>
Número de mujeres:	<b>36</b>
Número de hombres:	<b>29</b>

## 4.2. FASE DE ACOGIDA

Esta Fase comienza con la **presentación del Programa** a la persona o familia por parte de todo el equipo de profesionales que integran el Programa PARES.

En ella se da un proceso de acercamiento a la familia, de establecimiento (o fortalecimiento) del vínculo relacional, será aquí donde se cimiente la relación de confianza que hará más fácil el trabajo conjunto. **Se recoge la información significativa y necesaria** que nos ayudará para la fase de Co-diagnóstico y comenzamos a ACOMPAÑAR...

### FASE de Acogida

Anexo VI

#### Presentac. Programa

Se ha propiciado un encuentro de todo el equipo profesional del Programa con las familias. Se les ha explicado en que consiste el PARES, se les han aclarado las dudas y expectativas que les han surgido y quien será la persona de referencia para ellos dentro del Programa, su acompañante.

#### Acuerdo de Acompño

En esa presentación se establecido y rubricado el Acuerdo de Acompañamiento, es decir, la persona o familia confirma que quiere participar y formar parte del Programa de acompañamiento. Este acuerdo se cerrará con el Pacto que se llevará a cabo una vez establecido el Plan de trabajo conjunto.

#### “Reunión a tres Bandas”

En el caso que sea necesario, se tendrá una reunión con la familia y la profesional de referencia hasta ese momento que servirá para establecer y aclarar a la familia quien será en adelante la Acompañante de Referencia. No ha sido necesario en ninguno de los 15 casos.

#### Entrevistas por Áreas

A través de entrevistas estructuradas se ha recogido información que nos ayude a profundizar en las distintas áreas que podremos trabajar y que pueden ser susceptibles de mejora o cambio. ( Anexo VI).

#### Borrador P. de Trabajo

Se han recogido las primeras demandas tanto explícitas como implícitas de la familia y las acciones que se acuerdan realizar en relación a ellas, se calendarizan estas estableciendo quien se encargará de cada una.

### 4.3. FASE DE DIAGNÓSTICO/CODIAGNÓSTICO

Esta Fase, muy unida a la anterior, es el resultado de la recogida de información, de la observación directa y de las acciones que ya hemos realizado junto a la familia.

Todo ello nos ayudará a conocer y comprender a la persona, su familia, su entorno, su historia de vida. Es entonces cuando haremos un codiagnóstico de la situación, es decir, junto con ella/as realizaremos un DAFO, se jerarquizan las dificultades o problemas más destacados y se analizarán las causas de cada uno de ellos, trabajando desde las fortalezas y posibilidades de la persona. Iniciamos así un **proceso que se irá construyendo de forma continua sirviendo también como herramienta de evaluación.**

FASE Diagnóstico-  
Codiagnóstico

Anexo VII

Estudio de  
caso en  
equipo

Una vez que hemos realizado las entrevistas por áreas hacemos un resumen de la situación para ver cuál es el punto de partida, lo exponemos en el equipo, explicamos si hemos tenido dificultades, si ha habido algún atranque, todo lo que hemos observado, etc... Las compañeras nos pueden dar sus orientaciones sobre cómo abordarlo y compartimos las experiencias.

Informantes  
Clave

Recopilamos a modo de “mapa” las personas y profesionales que tienen relación con la familia y que de alguna manera forman parte de su red de apoyo. Dentro de la intervención integral que planteamos y dada la complejidad de las situaciones, es necesario no duplicar actuaciones, así como, ver la red que la familia tiene alrededor y que pueden ser apoyos a las tareas planteadas. También sirve para que sean conscientes de los recursos no sólo materiales sino sobre todo personales con los que cuentan.

Diagnóstico/  
Codiagnóstico

Se establece un diálogo con la familia, a veces las entrevistas han sido conjuntas pero hay otras áreas en las que hemos creído más adecuado tener un encuentro sólo con algún miembro de la familia, dependiendo en cada caso lo considerado más oportuno. Esto nos irá dando pistas sobre el camino que vamos a emprender juntos. DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades).

## 5. ÁREAS DE INTERVENCIÓN

Hemos establecido ocho áreas de trabajo, de cada una de ellas recogemos datos (entrevistas por áreas) y **hacemos un diagnóstico que nos da una situación de partida**, destacamos los siguientes datos:

- El 100% de los núcleos familiares pertenecen a minoría étnica.
- El 86,2% de las personas adultas que se han incorporado al Programa no han acabado los estudios de primaria, de estos el 51,7% son analfabetos, el resto 13,8% no ha acabado la ESO Baja.
- El 100% de los adultos no tienen empleo, de los que el 86,2% son desempleados y el 13,8% inactivos.
- El 20,6% de los adultos tienen reconocida alguna discapacidad, además se ha iniciado el acompañamiento en la tramitación de la misma con otras 6 personas adultas.
- De los menores, el 25% tienen necesidades educativas especiales ya evaluadas. Además, dos tienen reconocido un grado de discapacidad del 65%.

Con todos los indicadores recogidos y una vez que hemos iniciado el codiagnóstico se elaborará junto con la persona y/o familia un plan de acción para que se pueda dar un proceso de desarrollo personal que le lleve al cambio. Las áreas a trabajar son las siguientes:

FORMATIVA/LABORAL

ECONÓMICA

PERSONAL

PARTICIPACIÓN SOCIAL/CULTURAL

ADMINISTRATIVA

JURÍDICA

ESPACIAL /HABITACIONAL

SALUD

Partiendo del **Objetivo General** del Programa de Acompañamiento, hemos elaborado para cada área uno objetivo específico con sus correlativos objetivos operativos:

<b>OBJETIVO GENERAL</b>	
Mejorar las condiciones de vida de las familias a través del acompañamiento social.	
ÁREA FORMATIVA/ LABORAL	
<b>Objetivo específico:</b> Mejorar la inserción laboral.	<b>Objetivos operativos:</b> 1. Mejorar las competencias básicas. 2. Mejorar las competencias profesionales. 3. Adquirir hábitos positivos para la Formación. 4. Formar parte de un itinerario de inserción socio-Laboral.
ÁREA ECONÓMICA	
<b>Objetivo específico:</b> Obtener un nivel de Ingresos y de organización económica que permitan cubrir necesidades básicas.	<b>Objetivos operativos:</b> 1. Adquirir información para acceder a recursos económicos públicos y/o privados. 2. Mejorar la gestión de la economía familiar.
ÁREA PERSONAL	
<b>Objetivo específico:</b> Fortalecer las competencias personales que favorecen el desarrollo psicosocial.	<b>Objetivos operativos:</b> 1. Mejorar a autonomía en la toma de decisiones potenciando la capacidad de análisis y comprensión de la realidad. 2. Promover el desarrollo de las habilidades de comunicación y de relación que les permitan establecer relaciones interpersonales sanas. 3. Aprender a reconocer las emociones propias y de los demás y adquirir habilidades de autorregulación emocional. 4. Adquirir habilidades para el ejercicio de la parentalidad positiva.
ÁREA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL Y CULTURAL	
<b>Objetivo específico 1:</b> Reforzar la participación social y el acceso a la ciudadanía. <b>Objetivo específico 2:</b> Conocer y acceder a la cultura como medio de desarrollo personal y social.	<b>Objetivos operativos:</b> 1. Favorecer el conocimiento de los recursos culturales y motivar para la participación en los mismos. 2. Promover la participación en actividades desarrolladas en el entorno comunitario.
ÁREA ADMINISTRATIVA	
<b>Objetivo específico:</b> Reforzar la autonomía en la tramitación de las gestiones administrativas.	<b>Objetivos operativos:</b> 1. Conocer los procesos para realizar gestiones administrativas básicas. 2. Promover una actitud responsable en el desenvolvimiento de los trámites administrativos
ÁREA JURÍDICA	
<b>Objetivo específico:</b> Promover la autonomía en el	<b>Objetivos operativos:</b> 1. Sensibilizar sobre las consecuencias de cometer actos delictivos y potenciar conductas que previenen la

<p>acceso a recursos legales y defensa de sus intereses.</p>	<p>reincidencia. 2. Conocer los trámites para poder acceder a la justicia gratuita. 3. Conocer los aspectos más relevantes de la situación procesal en la que se encuentran.</p>
<p>ÁREA ESPACIAL/ AHBITACIONAL</p>	
<p><b>Objetivo específico:</b> Acceder a un espacio habitacional adecuado que favorezca el desarrollo personal y familiar.</p>	<p><b>Objetivos operativos:</b> 1. Mejorar las condiciones de habitabilidad del sistema habitacional. 2. Mejorar la capacidad de organización doméstica. 3. Promover relaciones de convivencia positivas en la unidad familiar. 4. Potenciar las relaciones sanas con los vecinos y el entorno comunitario.</p>
<p>ÁREA DE SALUD</p>	
<p><b>Objetivo específico:</b> Mejorar el estado de salud bio-psicosocial.</p>	<p><b>Objetivos operativos:</b> 1. Tomar conciencia sobre la importancia de su cuidado personal. 2. Conocer y acceder al sistema sanitario. 3. Responsabilizarse de las gestiones sanitarias.</p>

### NOTA: Octubre 2017

Estamos terminando de realizar las entrevistas por áreas con los participantes y en algún caso ya hemos comenzado con el diagnóstico/codiagnóstico.

## 6. ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL EQUIPO PROFESIONAL

El equipo profesional que forma el Programa PARES inició su andadura con cuatro profesionales incorporándose una quinta en el segundo trimestre del año, en la actualidad por tanto está compuesto por cinco profesionales.

Los primeros meses del PARES el equipo profesional de la Asociación Habito que ha de ejecutar el programa, trabajamos en la concreción metodológica y de acciones para su puesta en marcha. Como resultado de este proceso de estudio y análisis propusimos el diseño de la fase de pre-incorporación, previa a la participación al programa.

Elaboramos un flujograma (Anexo IV), en el que gráficamente se representa el Programa y en concreto todo el proceso de acompañamiento, estableciendo unas fases del mismo con los correspondientes momentos y acciones que nos ayudan a sistematizar su desarrollo.

Una vez que se han trazado las líneas del Programa, confeccionamos las primeras herramientas, instrumentos y demás documentos que nos servirán para estructurar y planificar las intervenciones. (Ver los Anexos).

Además, se ha diseñado una base de datos como sistema de recogida de información de diagnóstico y registro.

Igualmente en estos primeros momentos iniciamos el contacto con los profesionales implicados de las diversas Instituciones y Entidades para compartir las primeras informaciones sobre las familias y personas que podían ser beneficiarias del PARES. En este proceso de coordinación se compartió la información existente en cada Institución., lo que sirvió para la creación de un **censo de familias**.

Se hace también una propuesta de **Supervisión del equipo**, entendida esta como espacio que favorece la reflexión sobre la práctica social (qué hacemos, cómo lo hacemos, qué impacto tiene, etc.), la resolución de posibles conflictos (dentro del equipo, con los usuarios, con las instituciones etc.) y la toma de conciencia de los factores personales que influyen en la práctica profesional. La supervisión tiene como objetivo general la mejora de la calidad de la intervención. En octubre se presentó al equipo la propuesta iniciándose así quincenalmente en sesiones de hora y media.

Las **acciones llevadas a cabo en relación a las familias participantes** se han distribuido entre la Fase de Preincorporación y las distintas áreas de intervención.

De todas las acciones realizadas con las familias, el 13% corresponden a la Fase de Preincorporación, es decir:

- Entrevista con la Profesional de Referencia.
- Encuentro a tres bandas.
- Entrevista Inicial.
- Visita Inicial.
- Entrevista UTS.

Por otro lado, el 87% de acciones restantes han sido actuaciones propuestas en base a las necesidades y dificultades que se han valorado conjuntamente con la familia, y que han tenido como objetivo mejorar la situación socioeconómica, personal y de salud de todos los miembros participantes.

Estas acciones están distribuidas en base a las áreas establecidas, siendo el Área formativa-laboral con el 21% dónde más acciones se han realizado, seguida de Salud, Económica y Espacial-habitacional.

En el Área de Menores destacar que se ha iniciado la coordinación con los profesionales de los centros de educativos y programas de refuerzo escolar.

Número de acciones realizadas:	<b>548</b>	
F. PREINCORPORACIÓN	72	13%
AREAS	476	87%

#### Por Áreas

AREAS	Laboral	23	4%
	Formativa	94	17%
	Económica	85	16%
	Personal	65	12%
	Particip.Social/Cultural	1	0%
	Adtva.Jurídica	34	6%
	Espacial/Habitacional	83	15%
	Salud	91	17%

A continuación, se refleja detalladamente cuales han sido las acciones concretas que se han realizado en relación a los participantes dentro de cada área de intervención:

ÁREAS	GRUPOS	ACCIONES			
<b>Laboral</b>	Gest. Advtas. Laborales	Solicitud Vida Laboral	3		
		Demanda Empleo	6		
		Obtenc. Certificados laborales	2		
	Acomp. Socio Laboral		Orient. y asesor. Laboral	4	
			Derivación socio-laboral	0	
			Seguimiento Socio-laboral	3	
			Coordinación Socio-Laboral	2	
			Interv. Socio- educat-Laboral	1	
	Otras Laboral	Otras Laboral	2		
	<b>Formativa</b>	Gest. Advtas. Formativas	Inscripción en cursos.	3	
Mediación en formación			9		
Gest. Menores - Formación			16		
Acomp. Socio Formativo			Orient. y asesor. Formativo	6	
			Derivaciones socio-formativas	7	
			Seguimiento Socio-formativo	8	
			Coordinación socio-formativa	15	
			Intervención socio-educativa	8	
			Acomp. Menores-formativo	7	
			Otras Formativa	Otras Formativa	15
<b>Económica</b>		Gest. Advtas. Económicas	Renta básica de inserción (RBI)	7	
			Pensión no contributiva (PNC)	1	
			Ayuda de emergencia social (AES)	21	
			Renta activa de inserción (RAI)	1	
			Ayuda de alquiler	3	
	Ayudas Periódicas Inserc. y Prot. Social (APIPS)		2		
	Ayuda Prog. de Recualif. Profesional (PREPARA)		0		
	Prestación o subsidio por desempleo		0		
	Reclamaciones		3		
	Trámite Bono- bus		7		
	Prestación Familiar por Hijo/a a Cargo		4		
	Acomp. Socio Económico			Intervención socio-económica	17
				Coordinación socio-economica	12
	Otras Económica	Otras Económica	7		

ÁREAS	GRUPOS	ACCIONES		
<b>Personal</b>	Apoyo emocional	Apoyo emocional	10	
	Intervención Psico Educativa	Habilidades de comunicación	0	
		Gestión y resolución de conflictos	6	
		Habilidades relacionales	0	
		Habilidades de organización, recursos, etc.	14	
		Otra-Psico-educativa	1	
	Intervención Socio Educativa	Promover la crianza y parentalidad positiva	5	
		Promover relac. igualitarias, respetuosas y sin violencia	0	
		Facilitar la expre.positiva de emociones y autoreg.emocional	6	
		Mejora de la autoestima/empoderamiento	2	
		Otra-Socio-educativa	0	
	Otras Personal	Otras Personal	21	
	<b>Particip. Social/Cultural</b>	Gest. Adtvas. Culturales	Centro cultural	0
			Menores Gest.Adtva.Cultural	0
Acomp. Cultural		Mediación comunitaria	0	
		Menores-Acomp.Cultural	1	
Otras Cultural		Otras Cultural	0	
<b>Adtva. Jurídica</b>		Gest. Adtvas. Jurídicas	Documento nacional de identificación	5
			Título de familia numerosa	9
	Registro civil		0	
	Solicitud Justicia gratuita		0	
	Tráfico		3	
	Acomp. Jurídico	Orientación y asesoramiento jurídico.	2	
		Mediación	4	
		Seguimiento jurídico	4	
		Acompañamiento al juzgado	2	
		Consulta de expedientes juzgado	0	
	Otras Jurídica	Otras Jurídica	5	

ÁREAS	GRUPOS	ACCIONES	
<b>Espacial/Habitacional</b>	Gest. Adtvas. Vivienda	Empadronamiento	6
		RDV	4
		Ayuda de alquiler	3
		Suministros vivienda	4
	Emergencia Habitacional	Suministros Habitacional	4
		Enseres	2
	Visita a domicilio	Interv. Socio-Educat.Domicilio	23
	Otras Vivienda	Mediación Vivienda	9
		Búsqueda de vivienda	13
		Otras Vivienda	15
	<b>Salud</b>	Gest. Adtvas. Salud	Tarjeta Sanitaria
Trámite Disc./Depend.			26
Menores-Salud			1
Acomp. Socio Sanitario		Interv. Socio-Educat.Sanitario	23
		Mediación Socio-Sanit.	20
Otras Salud		Menores-Socio-Sanitario	3
		Otras Salud	16

## 7. COMUNICACIÓN. ACTIVIDADES DE INFORMACIÓN, DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

### DIRECTRICES DE COMUNICACIÓN

La puesta en marcha del Programa ha supuesto iniciar un debate entre la finalidad del PARES como proceso de acompañamiento en exclusión social y residencial y el derecho y necesidad de acceso a la vivienda de las personas en situación de exclusión residencial grave. Ha generado cierta controversia en algunos momentos el enfocarse en el acompañamiento como intervención integral y multidisciplinar, dejando el asunto de la consecución de una vivienda como un factor condicionado. Sabiendo que es así, puesto que estamos supeditados a la consecución y compra de viviendas adecuadas, también sabemos la importancia real y la dependencia del factor residencial para el éxito o no del programa y la consecución del fin último de salir de la exclusión social. En este sentido se han establecido algunas **directrices de comunicación** para quitarle importancia al factor residencial y enfocarnos en un proceso de adquisición de derechos, mejora de la calidad de vida e integración social. Directrices de comunicación:

- No es un programa de derecho a la vivienda para todas las familias que estén afectadas por situaciones de exclusión social y residencial crónica. La limitación del número de viviendas que puedan financiarse también justifica esta argumentación. La participación en este programa de acompañamiento no garantiza que este proceso sea exitoso para todas las familias que sean beneficiarias del programa. En caso que no se den las condiciones de idoneidad para el acceso a la vivienda en este proceso, no será posible el acceso final al uso de la misma. En este sentido los mensajes dirigidos a la población susceptible de entrar a la fase de pre-incorporación serán los siguientes:
  - Es un Programa que va a trabajar con intensidad y cercanía todos los elementos de dificultad personal y social.
  - Requiere que la familia y persona tengan una voluntariedad básica para trabajar en clave de acompañamiento social. Es decir, que quieran entrar al programa y que quieran cambiar sus vidas y situaciones.
  - Requiere también que la asunción de responsabilidades en ese proceso de cambio. No es un programa para gestionar recursos solamente, sino para que puedan ver qué de ellos necesitan cambiar o revisar para romper las lógicas y procesos que provocan su biografía de exclusión.
  - Para aquellas familias que ya se les ha informado, o se les ha prometido, o que tienen grandes expectativas explícitas de conseguir una vivienda digna, habrá que ayudar a que desenfocuen que el fin de este programa es la vivienda. Que en estos momentos no existen viviendas disponibles,

y que no depende de nosotras (equipo profesional de PARES) la consecución definitiva de vivienda. Que en este momento el Programa le puede ofrecer un marco de ayuda y acompañamiento intensivo y que la vivienda será uno de los objetivos futuros posibles, pero no en la actualidad. Para poder acceder a esta fase tendrán que aceptar esta consideración.

- Que en la fase de pre-incorporación no se comunique como un programa dirigido a la vivienda, que se evite enfocar en cualquier caso este fin. Ya se informará en posteriores fases del proceso, cuando existan viviendas disponibles y adecuadas a cada familia, y se considere que haya que comenzar a trabajar en el factor residencial.

## WEB, BOLETÍN Y ENARA

- Se ha creado la página **Web** del programa.  
<http://programapares.org/>

- Elaboración de un primer **boletín digital**.

Boletín digital de envío trimestral cuyo objetivo es doble, por un lado tiene un carácter informativo sobre la marcha del Programa y también está pensado como un canal de sensibilización; ofreciendo información relativa a la temática que nos ocupa de exclusión social y residencial.

El boletín se enviará por correo electrónico y tendrá un público destinatario directo (personal implicado directamente en el Programa) y también indirecto (personal de otros proyectos y servicios de las distintas Administraciones y Entidades Sociales implicadas).

El boletín tendrá un mayor impacto mediante su difusión en la red social Facebook, usando tanto el canal propio (Página en Facebook del Programa PARES), como el Facebook de otras entidades asociadas o colaboradoras (Fundación Secretariado, Caritas, EAPN-Región de Murcia).

Los boletines también se irán alojando en la biblioteca de la WEB del programa, de forma que quede como recurso de consulta e información a largo plazo.

El primer número saldrá a primeros del año 2018 y estimamos que será visualizado por un mínimo de 400 personas.



Vista de la plantilla de Boletín Digital

➤ **Enara.**

Con el objetivo de tener una herramienta que nos permita dar visibilidad al Programa en la oficina, u otros espacios donde acudamos a realizar alguna actividad, hemos diseñado una ENARA del Programa PARES en la que mostramos las principales líneas de actuación y difundimos las entidades que gestionan y financian el Programa.



## 8. EVALUACIÓN

Entendemos la evaluación como proceso de reflexión, de aprendizaje y de mejora, en el que se realiza una revisión de lo actuado, se valoran las acciones que se han llevado a cabo así como la idoneidad de las mismas, la utilidad de las herramientas e instrumentos utilizados y la consecución de los objetivos planteados.

Semanalmente tenemos reuniones de equipo lo que hace que mantengamos una evaluación continua, pues en ellas se deja un espacio para que se dé un feed-back sobre las intervenciones llevadas a cabo, esto nos ofrece la oportunidad de compartir saberes, dificultades, experiencias y un análisis conjunto que nos enriquece y nos lleva a realizar propuestas de mejora en nuestro actuar.

En julio, una vez transcurrida la Fase de Preincorporación hicimos revisión de la misma, en este caso se revisó sobre todo si había habido alguna incidencia en la recepción de informes y baremos, recogiendo las impresiones de las profesionales que cumplimentaron estos documentos y que mostraron alguna dificultad para entender algún punto o cuestión, el resultado fue muy positivo pues no ha habido grandes dificultades.

La publicación del Decreto por el que se aprueba el Reglamento de la Renta Básica de Inserción de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, que entró en vigor el 1 de julio de 2017 nos llevó a revisar los datos en los que se recogía la situación económica del núcleo familiar y por consiguiente a la actualización de la tabla económica recogida en el manual y de elaboración propia pues en ella se tuvo en cuenta las cantidades anteriormente reconocidas, elaborando otra tabla pero ahora tomando como referencia las nuevas cuantías aprobadas (la nueva tabla se puede ver en la entrevista del área económica).

También con esta evaluación tuvimos la oportunidad de valorar las herramientas utilizadas en la Fase de Preincorporación, ofreciendo unos resultados satisfactorios por las profesionales acompañantes.

En cuanto al Programa de Acompañamiento una vez a acabada la primera fase al estar en los momentos iniciales aún no ha sido posible evaluarlo.

Sólo remarcar la dificultad añadida que es acompañar procesos en situaciones tan precarias y de ruptura cuando la exclusión residencial no está resuelta, pues es la vivienda el eje vertebrador en el que se desarrolla la persona y la familia, desde el que se siente la pertenencia a una comunidad, y desde donde poder ejercer los demás derechos sociales.

## RESULTADOS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

- **Objetivo específico: Formalizar una red de Coordinación y Cooperación para la Ejecución del programa.** En este sentido se han logrado los siguientes objetivos tal y como están definidos en el programa aprobado:
  - Diseño del Plan de actuación para la creación de la Red de Coordinación del programa con una propuesta inicial de actuaciones para establecer espacios de conocimiento mutuo, cohesión y apoyo profesional.
  - 7 Reuniones de la Mesa de Trabajo y una Comisión de Seguimiento.
  - Establecimiento de acuerdos y protocolos de uso común: baremo e informe.
  - 9 reuniones de presentación del Programa PARES con distintos agentes implicados (UTS, PAIN, técnicos y personal responsable de las Concejalías de Vivienda y Servicios Sociales del Ayuntamiento de Murcia, Equipo de Desprotección Infantil del Ayuntamiento de Murcia, Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, etc.)
  - 10 reuniones con la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades. Dirección General de Familia y Política Social.
  - 4 Reuniones con el Servicio de Vivienda
  - 1 reunión con la Consejería de Fomento.
  
- **Objetivo específico: Acompañar de manera individual a las familias en el proceso de realojo (antes, durante y después), con una visión de desarrollo integral de las familias.**
  - Se ha implementado el Programa de Acompañamiento con los 15 núcleos familiares que una vez terminada la Fase de Preincorporación pasaron al Programa, (**ver las acciones realizadas en el punto 6 de esta Memoria**). En cuanto al realojo todas las actuaciones son en relación al “antes del realojo” la no disposición de viviendas para que este se lleve a cabo así lo ha dispuesto.
  
  - 1 reunión de coordinación con los Programas de empleo de dos de las entidades socias, Cáritas y Fundación Secretariado Gitano.
  
- **Objetivo específico: Favorecer la integración y la participación de las familias en su nuevo entorno social.** Dado que no se ha dado aún ningún realojo, las actuaciones en este sentido se han realizado en el entorno actual.
  
- **Objetivo específico: Generar un servicio individual y grupal de apoyo profesional al personal del programa.** En esta línea se han desarrollado las siguientes actuaciones.
  - 42 Reuniones semanales de equipo.
  - 1 Reunión de evaluación.

- Se establece el Marco de intervención y encuadre para iniciar las sesiones de supervisión profesional con el equipo del Programa PARES de la Asociación Habito.
- **Objetivo específico: 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 cronificada.** Se han logrado los siguientes objetivos tal y como están definidos en el programa aprobado:
  - Diseño del Plan de Comunicación con las líneas de actuación concretas para informar, sensibilizar y difundir el programa.
  - Creación de la imagen digital (logotipo) del programa.
  - Creación de la Web del programa y Perfil en la Red Social Facebook.
  - Elaboración de un primer boletín digital de uso interno, de carácter informativo que ofrece una síntesis del Programa Operativo, Programa PARES y define unas directrices básicas a tener en cuenta a la hora de comunicarse con posibles beneficiarios.
  - Diseño de la estructura del Boletín Digital (de carácter trimestral) como herramienta informativa y de difusión del Programa y elaboración de la plantilla de base.

## 9. CONCLUSIONES

Una vez revisados los datos aportados en esta memoria anual podemos concluir que ha sido un año productivo en el que hemos hecho un gran esfuerzo para poner en marcha un programa innovador en el que hemos invertido tiempo y energía en crear estructuras de coordinación y diversos protocolos y herramientas de trabajo, como punto de partida.

En este momento de análisis, revisando todo el proceso, sentimos satisfacción por el trabajo desempeñado pues creemos que esta primera fase de puesta en marcha nos ha permitido establecer unos cimientos sólidos para alcanzar el ambicioso objetivo que nos hemos marcado; el realojo de familias en exclusión social y residencial cronificada.

Queremos destacar el acierto que ha supuesto esa fase previa (fase de preincorporación) que nos ha permitido hacer una primera caracterización de la situación social y residencial de las familias y hemos iniciado el vínculo relacional con ellas; factor clave en la buena marcha futura del programa. En esta primera radiografía destacamos los siguientes datos:

- El 100% de los núcleos familiares pertenecen a minoría étnica.

- Escasa cualificación. El 86,2% de las personas adultas que se han incorporado al Programa no han acabado los estudios de primaria, de estos el 51,7% son analfabetos, el resto 13,7% no ha acabado la ESO.
- El 100% de los adultos no tienen empleo, de los que el 86,2% son desempleados y el 13,7% inactivos.
- El 20,6% de los adultos tienen reconocida alguna discapacidad, además se ha iniciado el acompañamiento en la tramitación de la misma con otras 6 personas adultas.
- De los menores el 25% tienen necesidades educativas especiales ya evaluadas, además dos tienen reconocido un grado de discapacidad del 65%.
- 100% de las familias dependen económicamente de ayudas públicas.

En base a este perfil concluimos que nos encontramos con una población de muy baja empleabilidad y exclusión extrema que requiere de un **acompañamiento complejo** (de alta intensidad) en el que es necesario generar vínculos más sólidos que nos permitan entrar en un diálogo más profundo haciendo un recorrido en la historia de vida de las personas. Es necesario reciprocidad y la apertura requerirá entrega no sólo por parte de la familia sino también del acompañante.

Este acompañamiento complejo requiere tener en cuenta cuestiones que queremos destacar:

- Nuestro trabajo requiere de **altas dosis de flexibilidad**, tanto en los tiempos como en los ritmos marcados en el proceso. Es decir, aunque hayan aceptado participar en un proceso de acompañamiento y se hayan comprometido a desarrollar un trabajo conjunto es importante que tengamos en cuenta las diferencias de ritmo en los procesos de los participantes y que podamos adaptarnos y respetarlos.
- Es un trabajo de mayor complejidad puesto que el abordaje integral de diversas áreas precisa de una **intervención multidisciplinar y coordinada**.
- Tenemos que asumir que no somos salvadores y que trabajamos con situaciones vitales muy complejas. En este sentido, tenemos que ser conscientes que no podremos dar respuesta a todas las necesidades de las personas y tendremos que tenerlo en cuenta a la hora de valorar el éxito o el fracaso de la intervención. Dosificar nuestras expectativas finales será crucial para no caer en la desmotivación y frustración pues de lo que se trata es de mejorar la situación de partida lo máximo posible sin ponernos metas irreales.
- El trabajo de acompañamiento requiere un encuentro profundo con las personas. Este encuentro cercano y comprometido nos revela factores interpersonales complejos que tendremos que afrontar y solventar.

- **Desequilibrio en la relación:** El acompañamiento no se produce en una situación de igualdad. El acompañado llega desde una aventura biográfica basada en la exclusión, la conducta desadaptada, la droga y las consecuencias de una respuesta social penalizadora, y el acompañante llega desde una historia de vida más o menos normalizada. Está acostumbrado a ceder sus responsabilidades a otros, porque nunca antes ha tenido ocasión de ejercerlas y no sabe tomar decisiones. Sin embargo, el acompañante está excesivamente acostumbrado a decidir cuál es el problema y su solución, lo que dificulta el trabajo conjunto. En muchas ocasiones el acompañante presiona y “lleva a rastras” a las personas. Se generan situaciones en las que el acompañante utiliza su “poder” asociado a su “saber”. Para que el acompañamiento sea auténtico y eficaz se ha de reducir el desequilibrio entre el acompañado y acompañante.
- **Dependencia:** Si el acompañante ha conectado en profundidad con la persona, puede que ésta (acompañado) se aferre a él en un intento de huir de la soledad. Muchas veces la dependencia es problema del acompañante, no del acompañado, porque es lógico que éste inicie una relación de acompañamiento desde la dependencia, e incluso que el acompañante la acepte, pero no que la mantenga e incluso que la fomente. En este sentido deberemos estar alerta; no tener miedo a la dependencia, pero tampoco fomentarla.
- **Autoestima del acompañante:** Trabajar desde el encuentro implica “poner toda la carne en el asador”, no sólo a nivel “profesional”, sino también, en gran medida, a nivel personal. Por ello el fracaso afecta emocionalmente al acompañante y se puede generar desánimo e incluso cierto rechazo camuflado. Para este problema el mejor antídoto es la madurez y la formación del personal que acompaña, que llevará a comprender que el proceso de acompañamiento no es un “paseo triunfal”, sino un camino lleno de baches, de retrocesos y avances, y que el protagonista es el participante.
- **Interpretación sesgada:** el acompañante puede perder la objetividad por el vínculo afectivo con la persona. En otros casos también puede intentar imponer su punto de vista desde una visión etnocentrista.
- Las dificultades que atraviesan las personas que acompañamos son multifactoriales y multicausales. Su capacidad de mejora también está relacionada con una serie de **dificultades interpersonales complejas** de abordar: bloqueo cognitivo y emocional, déficit en el lenguaje, falta de proyecto de vida, desesperanza, desvalorización, falta de capacidad de imaginar y proyectarse en el futuro, dificultad para afrontar la

frustración, soledad, etc. Nuestros acompañantes tendrán que tener estos factores en cuenta y en muchos casos tendrán que capacitarse para afrontar su acompañamiento más en consonancia con estas necesidades de un marcado carácter psicosocial.

Teniendo en cuenta la complejidad del acompañamiento creemos que unas de las líneas prioritarias a desarrollar, según avance el Programa, es la **Supervisión y formación de los profesionales**.

El **trabajo en red** es uno de los elementos prioritarios del programa. En este primer año se ha iniciado el camino; generándose las estructuras de coordinación y los primeros acuerdos y protocolos necesarios para la coordinación y cooperación de las diversas instituciones, administraciones y entidades participantes en el Programa. Una vez establecidas las primeras bases de cooperación, ésta será una línea que tendrá que seguir desarrollándose a corto plazo avanzando más allá de la planificación y estructuración de la red, sino estableciendo espacios de trabajo común.

El acompañamiento individual y familiar en este primer año se ha centrado en el proceso previo al realojo. Una vez dispongamos de la “bolsa de viviendas” podremos desarrollar las otras líneas de actuación relativas al **acompañamiento durante y posterior al realojo**, haciendo especial hincapié en el **acompañamiento y trabajo comunitario** en el que pretendemos favorecer el contacto y la participación de las familias en su entorno social, y la **mediación comunitaria** en el caso de surgir conflictos vecinales.

«No es sabio el que sabe dónde está el tesoro, sino el que trabaja y lo saca».  
(Quevedo)

## 10. ANEXOS

**ANEXO I: Baremo inicial y final**

**ANEXO II: Informe inicial y final**

**ANEXO III: Manual**

**ANEXO IV: Flujograma**

**ANEXO V: Fase de Preincorporación**

**ANEXO VI: Fase de Acogida**

**ANEXO VII: Fase de Codiagnóstico**

**ANEXO VIII: Calendario de reuniones**

**ANEXO DIGITAL I: Estructura Boletín y enara**

**ANEXO DIGITAL II: Datos de Participantes**

