

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN COORDINADA ENTRE LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA Y LA RED DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR DE LA CIUDAD DE MADRID.

(Versión reducida)

ÁREA DE GOBIERNO DE FAMILIA Y SERVICIOS SOCIALES

**Departamento de Diseño y Planificación de la Atención Social Primaria/
Departamento de Samur Social y Atención a las Personas sin Hogar**

Marzo 2012

ÍNDICE

Introducción	3
1. Modelo y criterios para la atención coordinada entre los servicios de Atención Primaria y la Red de Atención a Personas sin Hogar	3
1.1. Modelo y criterios generales	3
2. Procedimiento de actuación coordinada	6
2.1. Papel de la Red de Atención Primaria	6
2.2. Papel de la Red de Atención Personas sin Hogar	9
2.3. Procesos de coordinación y de derivación entre servicios	10
2.4. Coordinación con los proyectos de RMI que se desarrollan en los Distritos	10
3. Gestión de prestaciones desde la Red de Atención Primaria a Personas sin Hogar	10
3. 1. Gestión de prestaciones sin acompañamiento social	10
3. 2. Gestión de prestaciones con acompañamiento social	11
 Anexo	
Los asentamientos urbanos	15
1. Definición y tipología de asentamientos urbanos	15
2. Procesos de intervención coordinada en los asentamientos urbanos	16
2.1. Fases de intervención	16
2.2. Sistemas de coordinación	17
3. Competencia de intervención desde cada red de atención	19

INTRODUCCIÓN

La atención a las personas sin hogar exige del compromiso de una actuación coordinada entre la Red de Atención Primaria y la Red de Atención Especializada. Ello es posible en la medida que ambas redes ponen en común sus recursos a través de la definición de circuitos de intervención coordinada.

En este sentido, este protocolo pretende ser un instrumento que facilite el compromiso compartido para definir un procedimiento de actuación coordinada entre la Red de Atención Primaria y de la Red de Atención a Personas Sin Hogar.

En este documento se establece el procedimiento de actuación conjunta entre Red de Atención Social Primaria y la Red de Atención a Personas sin Hogar para abordar la intervención entre las personas sin hogar.

De igual modo, como Anexo al mismo, se adjunta el procedimiento de actuación específico entre los Asentamientos Urbanos.

1. MODELO Y CRITERIOS PARA LA ATENCIÓN COORDINADA ENTRE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN PRIMARIA Y LA RED DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR.

1.1. Modelo y criterios generales

El Empadronamiento.

El empadronamiento para las Personas Sin Hogar supone, en primer lugar, la oportunidad para que estos ciudadanos puedan acceder a los derechos sociales como cualquier otra persona (cartilla sanitaria, pensión no contributiva, etc.). Además, supone un importante instrumento, en el marco de los procesos de intervención, para posibilitar el asentamiento y estabilización personal y territorial de las personas sin hogar, rompiendo así los comportamientos clásicos de itinerancia y movilidad de dichos ciudadanos.

Por ello, debemos establecer algunos criterios sobre el acceso al empadronamiento. En primer lugar, cabe recordar la normativa general establecida sobre este tema y en la misma, se plantea una posibilidad muy abierta ya que se reconoce el derecho a empadronar a una persona, incluso, en un banco de una calle o en otro territorio donde se demuestre que una persona pernocta de forma estable. Por tanto, desde la Red de Atención Primaria se debe contemplar dicha opción siempre que se solicite por parte de una Persona Sin hogar y por supuesto, cuando ello sea solicitado por uno de los dispositivos de intervención de calle. En ambos casos, resulta siempre oportuno verificar la información relativa a la localización estable de la persona sin hogar.

De igual modo, en el marco de los procesos de intervención, los servicios y centros de atención a Personas Sin Hogar procederán a empadronar a los usuarios de los mismos, cuando el referido proceso de intervención requiera dicho requisito administrativo. En estos casos, el empadronamiento permite que los usuarios de dichos centros puedan acceder a las prestaciones sociales como la cartilla sanitaria, la pensión no contributiva, la renta mínima de inserción, etc. En este sentido, cabe indicar que el Samur Social empadronará a

las personas que están itinerantes y que aun no tienen una vinculación concreta a uno de los Distritos de nuestra ciudad.

En aquellos casos en los que se está interviniendo desde la Red de Atención Primaria se empadronará, según el criterio de la referida red, en el centro de servicios sociales o bien, en el punto de la ciudad en el que la persona pernocte habitualmente, señalando el centro de servicios sociales a efectos de domiciliaciones, Según se establece en la Resolución de 21 de julio de 1997 de la Subsecretaria, por la que se dispone la publicación de la Resolución de 4 de julio de la Presidenta del Instituto Nacional de Estadística por la que se dictan instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la actualización.

En este sentido, se debe tener presente en este tema todo lo relativo a la adscripción censal automática que realiza la actual aplicación informática Civis cuando se procede a empadronar un ciudadano. Se debe establecer los mecanismos que eviten que se produzca la adscripción de todos los usuarios empadronados en un centro o en un mismo punto geográfico de la ciudad a un mismo profesional.

Por tanto, el empadronamiento se debe concebir como un instrumento más de intervención y se establecerán las siguientes restricciones en su ejecución:

-No se empadronará los usuarios de los centros de acogida de emergencia de Campaña de Frío por las características funcionales de dichos dispositivos como centros de estancia temporal y transitoria. Se trata de centros de acogida de Emergencia por las inclemencias climatológicas

-Las Personas Sin Hogar que se encuentran en procesos de intervención y se encuentran alojadas en plazas de pisos y pensiones que complementan la intervención social, serán empadronadas en el Distrito en el que se encuentra el alojamiento si carece de vínculo en otro Distrito. En este caso, se refiere a las personas derivadas desde la Red de centros de atención a Personas Sin Hogar, ya que en este caso, el paso desde un centro de acogida a uno de los pisos/pensiones se debe entender como resultado del correspondiente proceso de intervención e integración social.

Por otra parte, si se trata de una persona derivada, desde la Red de Atención Primaria, a un piso/pensiones del Programa de Alojamientos Alternativos, se mantendrá el empadronamiento original para evitar la ruptura con los vínculos administrativos y sociales con los que cuenta. Se plantea primar el criterio de prevención y por ello, evitar la ruptura de los vínculos originales. La intervención técnica se coordinará entre los profesionales del Programa de Alojamiento con Acompañamiento social y los profesionales de la Red de Atención Primaria.

-El acceso al empadronamiento de las personas que se encuentran en calle se realizará en el marco de los correspondientes procesos de intervención. En aquellos casos que la persona lo solicite por si mismo, se debe verificar la condición de su estabilidad en un punto concreto de nuestra ciudad.

El empadronamiento de una Persona Sin Hogar supondrá uno de los referentes que determinará la actuación coordinada entre la Red de Atención Primaria y la Red de Atención a Personas Sin Hogar. Esto plantea el compromiso de respuesta asistencial por parte de ambas redes de atención, estableciendo su papel según los procesos de intervención que se desarrollen con la persona. De igual modo, se debe establecer las medidas necesarias para proceder a dar de baja, según el actual marco normativo, de aquellos usuarios que han pasado por los centros de la red de atención a personas sin

hogar y que están empadronados en el Distrito en el que se ubica dicho centro y que desde hace tiempo ya no acuden a los referidos centros de acogida.

La vinculación al territorio desde la relación con las redes sociales y comunitarias del lugar donde se encuentra la persona sin hogar.

Sin lugar a dudas, el empadronamiento, como se ha señalado, constituye un instrumento que posibilita el acceso a los derechos sociales y a su vez, permite la estabilización en los procesos de intervención con las personas sin hogar. Ahora bien, dicho requisito administrativo se debe entender como un mero instrumento, pero más importante es comprender y aceptar los procesos de vinculación personal y social de las Personas Sin Hogar en ciertos territorios y/o espacios urbanos, lo cual, debe ser un punto de partida para el establecimiento de estrategias de intervención coordinada entre la Red de Atención Primaria y la Red Especializada en atender a las personas sin hogar. En este sentido, la Red de Atención Primaria debe entender dicha vinculación como una potencialidad y un recurso más a tener presente con estas personas.

De igual modo, los dispositivos de intervención de calle, en su agenda de trabajo, tienen muy presente dicha vinculación y la misma, se constituye en un elemento más de la intervención.

En todo caso, en ambos casos, es decir, la Red de Atención Primaria y la Red de Atención Especializada deben asumir el compromiso de dar respuesta a las Personas Sin Hogar, partiendo de reconocer el hecho de la vinculación al territorio y a las redes sociales/comunitarias como una fortaleza que debe formar parte de los elementos a incorporar en los procesos de intervención. Esto supone, entre otras cosas, evitar los procesos de expulsión y/o no aceptación de estos ciudadanos con relación al acceso de los recursos sociales a los que debe acudir en el territorio en el que vive. Se debe entender que son ciudadanos como el resto de personas que se encuentran empadronadas en el mismo territorio del que las personas sin hogar forman parte.

El Modelo de respuesta a desarrollar con las Personas Sin Hogar.

Las Personas Sin Hogar requieren un modelo de respuesta que se concreta en acercarse y buscar, en la propia calle, es decir, hay que salir al encuentro de dichas personas, las cuales, suelen rechazar nuestra intervención y para ellos, la misma, carece de valor, por tanto, es un modelo de búsqueda que requiere de principios a tener presente con el fin de que la misma tenga el éxito que todos deseamos. Sin lugar a dudas, por las características personales y sociales se plantea el desarrollo de modelos de intervención muy flexibles y adaptados a las circunstancias de las personas a las que se pretende dar respuesta.

En este sentido, se han de seguir los siguientes principios de intervención:

-Individualización. La respuesta se debe adaptar a cada persona. Se debe partir de las características personales, de sus potencialidades y de los recursos con los que se cuenta para el diseño personalizado de intervención.

-Proximidad. Deben establecerse estrategias de intervención desde la proximidad y desde la cercanía. Las Personas Sin Hogar requieren puntos de apoyo para reiniciar procesos de intervención.

-Globalidad. Se deben abordar todas las necesidades y demandas de las personas sin hogar.

-Integralidad. Se debe dar respuesta a todos los ámbitos personales del ciudadano al que atendemos.

-Flexibilidad. Se debe establecer procesos de intervención flexibles, es decir, donde se contemple la posibilidad de recaídas y/o regresiones. No se pueden establecer objetivos de un nivel de exigencia al que las personas sin hogar no puedan acceder.

-Se debe priorizar la intervención en aquellas personas que comienzan procesos de exclusión residencial. Se trata, en definitiva, de articular estrategias específicas de intervención precoz con personas que han perdido recientemente su alojamiento.

2. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN COORDINADA.

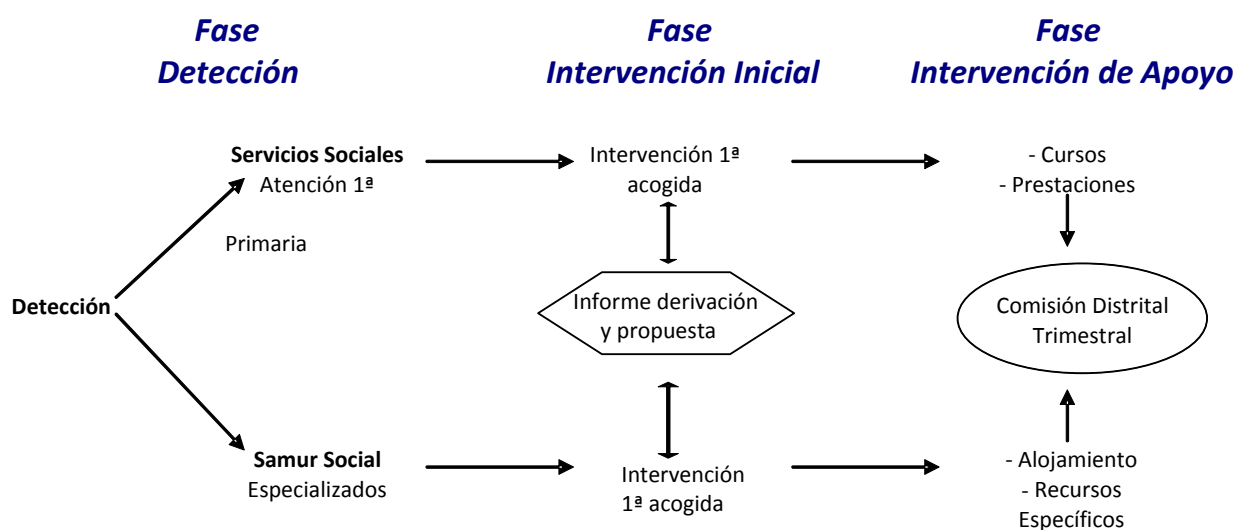
2.1. Papel de la Red de Atención Primaria.

Según queda citado en el plan de inclusión social de 11 de diciembre de 2009, “el *sinhogarismo requiere de un abordaje integral y global, y al mismo tiempo específico, ya que las necesidades son múltiples y diversas y por tanto debe darse respuesta a necesidades básicas como el alojamiento, la manutención y el aseo, pasando por la **articulación** de procesos de acompañamiento social que posibilite a estas personas **el contacto** con la red especializada de atención e iniciar intervenciones estables para finalizar con el desarrollo de programas de inserción social y laboral.*

De igual modo se señala que “*Los Servicios Sociales Municipales constituyen uno de los pilares fundamentales en la inclusión social. Tanto la red de Servicios Sociales Generales, como los programas específicos de atención a las personas sin hogar o en situación de emergencia social, son una pieza clave en la atención a los colectivos más vulnerables de la ciudad*”.

En consecuencia, se establece el siguiente procedimiento para la actuación coordinada:

PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN COORDINADA



Fase de detección.

Detección en domicilios y en calle.

1. La detección puede producirse en el Centro de Servicios Sociales a través de las siguientes modalidades:
 - Presencial: el propio usuario acude al centro o el Trabajador social lo detecta al ir a realizar una visita a domicilio.
 - Telefónica/telemática: A través de la red informal (vecinos, entidades sociales...).
 - Escrita: A través de los recursos propios de Servicios Sociales (registros de los Dinamizadores de Espacios Públicos, educadores sociales), Asociaciones vecinales, Policía, el Tejido Social de Distrito en general y de información que pueda proceder del registro de Línea Madrid.
2. La detección puede producirse desde el Samur Social a través de las siguientes modalidades:
 - Se pone en conocimiento de Servicios Sociales una determinada situación, mediante fax dirigido a la persona responsable designada en cada Centro de Servicios Sociales.

Fases de intervención

Intervención en las etapas iniciales del sinhogarismo.

1. Si el caso ha sido detectado en el Centro de Servicios Sociales:

La unidad administrativa: Comprobará si está o no empadronado en el Distrito y si tiene expediente, en cuyo caso se aplicará lo establecido en el circuito de Atención Primaria. Se derivará a Zona si tiene expediente y a Primera Atención si carece de él. Administración comunicará a la persona responsable datos de identificación y demanda realizada.

Persona responsable: Asignará el caso al profesional pertinente (primera atención o Zona) e incluirá los datos en la *plantilla (Anexo I)* diseñada al efecto.

Profesional de referencia: Valora, diagnostica y realiza las intervenciones adecuadas en cada caso. Pudiendo solicitar información al Departamento de Samur Social

2. Si el caso ha sido detectado por Samur Social

La persona designada mandará un fax con la intervención realizada y la valoración inicial del equipo de calle.

El profesional responsable del centro de Servicios Sociales dejará constancia en la *plantilla* creada al efecto (ANEXO I) y se establecerá de manera coordinada el conjunto de actuaciones a seguir.

Intervención de apoyo a la red especializada en procesos de reinserción social y laboral

Siendo el principal objetivo la inserción social, se trabajará según las necesidades detectadas, contando con los recursos normalizados existentes en cada Distrito y en la red especializada, es decir, Samur Social y Comunidad de Madrid. Pasamos a enumerar por ejemplo los siguientes

- Programas de inserción laboral y proyectos formativos.
- Proyectos de acompañamiento social a través de educadores sociales de los Centros de Servicios Sociales (a través de contratos de los Distritos cuando los hubiera).
- Derivación a recursos de vivienda (Dirección General de la Vivienda, Empresa Municipal de la Vivienda, Provivienda, etc) adjuntando en los casos que los requiera un informe social de apoyo.
- Proyectos de alojamientos en pensiones y/ o pisos tutelados, a través del propio Distrito cuando los hubiera.
- Solicitud y seguimiento de Rentas Mínimas y los proyectos propios de RMI para el desarrollo social y personal.
- Valoración de dependencia, calificación de minusvalía, etc.
- Cartilla sanitaria, empadronamiento.
- Otros.

Desarrollo de los Programas Distritales en relación a las Personas Sin Hogar

En el momento actual algunos Distritos han comenzado a desarrollar Programas Distritales en relación a la atención a Personas Sin Hogar. Programas que se concretarán en articular recursos de alojamiento, en plazas concertadas de pensiones con acompañamiento social. Estos programas deben tener dos ámbitos de actuación. En el primer caso, pueden asumir un importante papel preventivo, dando respuesta a situaciones que se caracterizan por iniciar procesos de exclusión residencial. El objetivo de dichos programas es proporcionar el alojamiento y atención social en un contexto normalizado y más próximo a su realidad comunitaria. De alguna forma, se trata de una intervención, en muchos casos, en clave de emergencia social de personas que han perdido el alojamiento y que en la medida que el mismo se proporciona, se evita el desarrollo de procesos de exclusión.

De igual modo, estos Programas pueden asumir un importante papel como dispositivo facilitadores de los procesos de inserción de aquellas Personas Sin Hogar que han pasado por la Red especializada y que han alcanzado ciertos compromisos personales de cambio en relación a su ruptura con los procesos personales de exclusión.

En ningún caso, estos Programas pueden ni deben suplantar el papel específico que asume la red especializada de atención a personas sin hogar.

Mesa Distrital de seguimiento de atención a las Personas Sin Hogar.

Se establecerá, en aquellos Distritos que así lo consideren oportuno, principalmente en aquellos Distritos donde exista un centro de la red de atención a personas sin hogar o bien, exista un número considerable de estas personas en las calles del mismo.

Objetivos:

1. Garantizar procesos de intervención coordinada entre el conjunto de dispositivos de la Red de Servicios Sociales respecto a dicho colectivo social. Para ello, se revisarán los casos en los que se ha estado interviniendo, poniendo especial interés en la fase en la que se encuentra la persona y en las estrategias conjuntas de intervención según la especificidad de cada caso.
2. Articular programas y medidas de sensibilización social sobre “el sinhogarismo”, así como otras medidas globales e integrales en relación a dicho sector de población.

Procedimiento de convocatoria:

La convocatoria la efectuará el Jefe del Departamento de Servicios Sociales con el acuerdo del Jefe del Departamento de o profesionales en quienes deleguen.

Integrantes:

1. Jefe del Departamento de Servicios Sociales o profesional en quien delegue.
2. Jefe del Departamento de Samur Social o profesional en quien delegue.
3. Los profesionales de referencia de Atención Primaria de los casos que se traten.
4. Los profesionales de referencia de la Red de centros de atención a personas sin hogar de los casos que se traten.
5. Los profesionales de otras redes que estén implicados en los procesos de intervención con las personas sin hogar (salud, educación, empleo, seguridad,.....).

De igual modo, esta mesa tendrá como objetivo articular programas y medidas de sensibilización sobre el “sinhogarismo”, así como otras medidas globales e integrales en relación a dicha población en situación de extrema exclusión.

2.2. Papel de la Red de atención a personas sin hogar.

Detección en calle.

Esta competencia será asumida por Samur Social, tanto por las Unidades Móviles como por los Equipos de calle. Dichos dispositivos, en el marco de sus actuaciones, realizarán la correspondiente detección y localización de personas sin hogar que se encuentren en la calle, una vez realizada la misma, procederá a desarrollar la correspondiente intervención social y solicitará, cuando así lo considere necesario, el apoyo de la Red de Atención Primaria para la gestión de algún tipo de prestación puntual. La intervención Social recaerá, en su globalidad y totalidad en los equipos de Samur Social, los cuales, tendrán como principal objetivo hacer de puente entre la calle y la red de centros especializados de atención a personas sin hogar.

Atención especializada a las personas sin hogar: Perfiles, recursos, prestaciones,....

La Red de Atención a Personas Sin Hogar, en sus diferentes recursos, Asumirán la atención de dichas personas según perfiles. Desde la intervención de calle por samur social, pasando por los dispositivos de baja exigencia con los perfiles de usuarios con mayor grado de desarraigo y los dispositivos de media y alta exigencia, donde se atenderán a las personas que adquieran un mayor grado de compromiso en su proceso de intervención.

En los centros de la Red de Atención a Personas sin Hogar, los usuarios que accedan a la misma, recibirán prestaciones básicas como alojamiento, manutención, aseo, así como prestaciones técnicas como el acompañamiento profesional y el apoyo.

Apoyo y orientación a la iniciativa social que interviene con las Personas sin Hogar

2.3. Procesos de coordinación y de derivación entre servicios.

La Red de Atención Primaria y la Red de Atención a Personas Sin hogar deben establecer los correspondientes criterios y procesos de derivación. Ello debe de establecerse con el fin de garantizar la continuidad en los procesos de intervención. En este sentido, es importante que se proceda a realizar las derivaciones de forma documentada, es decir, se debe realizar el correspondiente informe escrito de derivación entre centros.

De igual modo, la Red de Atención a Personas Sin Hogar desde su configuración, donde los centros proporcionan atención por perfiles, asumirán las derivaciones intentando articular los procesos en base a las características de las personas a las que se deriva.

2.4. Coordinación con los proyectos de RMI que se desarrollan en los Distritos.

Los proyectos de RMI que se desarrollan en los Distrito pueden constituir un buen instrumento para facilitar procesos coordinados de intervención entre la Red de Atención Primaria y la Red especializada. En este sentido, a dichos proyectos se deben derivar a Personas Sin Hogar desde los diferentes centros según los objetivos de de los Proyectos de RMI. Sin lugar a dudas, pueden facilitar procesos de inserción social en los contextos normalizados y comunitarios. La derivación a dichos proyectos no debe suponer un cambio en la situación administrativa en relación al empadronamiento, el cual, estará relacionado con su lugar de alojamiento.

3. GESTION DE PRESTACIONES DESDE LA RED DE ATENCION PRIMARIA A PERSONAS SIN HOGAR

3.1. Gestión de Prestaciones sin acompañamiento social

Plazas de Residencias para personas mayores.

En el caso de los usuarios estables en la Red de Centros especializados, la gestión administrativa se realizará desde la Unidad de Atención Primaria y la recopilación de la documentación, conformación del expediente y seguimiento social del mismo, se realizará desde los centros de atención especializada a personas sin Hogar.

En aquellos casos que la estancia de una persona en uno de los centros de la red de acogida a personas sin hogar sea de carácter temporal y a solicitud de la red de atención primaria, todo el proceso de gestión e intervención de esta prestación será asumida por la referida Unidad de atención primaria.

Pensión no contributiva y otras prestaciones.

En el caso de los usuarios estables de la Red de Centros especializado, la gestión administrativa se realizará desde la Unidad de Atención Primaria y la recopilación de la

documentación, conformación del expediente y seguimiento social del mismo, se realizará desde los centros de atención especializada a personas sin Hogar.

En aquellos casos que la estancia de una persona en uno de los centros de la red de acogida a personas sin hogar sea de carácter temporal y a solicitud de la red de atención primaria, todo el proceso de gestión e intervención de esta prestación será asumida por la referida Unidad de atención primaria.

Prestaciones de la Ley de Dependencia.

En el caso de los usuarios estables de la Red de centros especializados, la gestión administrativa se realizará desde la Unidad de Atención Primaria y la recopilación de la documentación, conformación del expediente y seguimiento social del mismo, se realizará desde los centros de atención especializada a personas sin Hogar. Se definirá, por parte del correspondiente centro quien es el guardador.

En aquellos casos que la estancia de una persona en uno de los centros de la red de acogida a personas sin hogar sea de carácter temporal y a solicitud de la red de atención primaria, todo el proceso de gestión e intervención de esta prestación será asumida por la referida Unidad de atención primaria. En este sentido, dicha Unidad mantendrá informada al centro en el que se encuentra el usuario.

3.2. Gestión de prestación con acompañamiento social.

Renta Mínima de Inserción.

La Renta Mínima de Inserción constituye, en principio, un derecho subjetivo que posibilita a sus perceptores contar con una prestación económica básica que posibilita la subsistencia a partir de un ingreso mínimo económico y un derecho subjetivo que garantiza los apoyos personales y sociales en el marco de Programa individual de inserción, obligatorio en el caso de titulares perceptores. Ahora bien, además, constituye un buen instrumento que posibilita la intervención social, ya que se trata de una prestación económica que va acompañada de los correspondientes procesos de acompañamiento social.

En este sentido, la Renta Mínima de Inserción, hoy se viene articulando como una prestación mas a la que acceden las Personas Sin Hogar, lo que a su vez, supone oportunidad para constituirse en un instrumento más de intervención de los profesionales que proporcionan atención a estas personas tanto en el marco de la Red Primaria de Servicios Sociales como en la Red de Atención a Personas Sin Hogar.

Cabe señalar que desde la puesta en marcha de esta prestación, uno de sus principales objetivos que ha tenido es llegar a los colectivos en situación de grave exclusión, es decir, a las Personas Sin Hogar. En este sentido, la Red de Atención Primaria y la Red de atención a Personas Sin Hogar se pueden convertir en un buen marco facilitador para que las personas que acceden a la misma, puedan contar con dicha prestación básica, asumiendo cada una de ellas dicho papel desde sus competencias institucionales.

Por tanto, cabe afirmar que la Renta Mínima de Inserción, como prestación económica y como instrumento de intervención, tiene un importante papel en el marco de la Red de Atención Primaria y de la Red de Atención a Personas Sin Hogar. En primer lugar, puede facilitar procesos de contacto y enganche a la Red de Atención a personas que suelen rechazar la misma. De igual modo, permite el desarrollo de estrategias de

adherencia a cualquiera de ambas redes y además, porque constituye un instrumento que puede facilitar procesos de inserción social y laboral. Ahora bien, esto supone que un grupo de ciudadanos en situación de grave exclusión accedan a un derecho social de ciudadanía.

Articulación de la Prestación en el marco de la Red de Atención Social Primaria.

La Renta Mínima de Inserción se tiene que articular, en el marco de la Red de Atención Social Primaria en relación a las Personas Sin Hogar, según el perfil de las mismas y en muchos casos, se debe articular en coordinación con la Red de Atención a Personas Sin Hogar.

En este sentido, se establecen los siguientes procesos de articulación de la Renta Mínima de Inserción, señalando el papel tanto de los recursos de la Red de Atención Social Primaria como de la Red de Atención a Personas Sin Hogar.

- a) SAMUR SOCIAL: La Renta Mínima de Inserción dirigida a las Personas Sin Hogar que se encuentran en calle requiere de una serie de medidas institucionales y técnicas muy específicas. Para ello se establece que el Samur Social, como dispositivo de Servicios Sociales de Calle, en primer lugar, asuma la gestión, tramitación y seguimiento de prestación a las Personas Sin Hogar que se encuentran en calle, así como que realice el acompañamiento social en el marco del programa individualizado de inserción. De esta forma el Samur Social, se convierte en una unidad autónoma de gestión y de intervención en relación a la articulación de dicha prestación con el colectivo de Personas Sin Hogar que sufre un mayor grado de exclusión. Ello supone hacer aún más accesible dicha prestación a grupos sociales que no suelen llegar a las diferentes Redes de Atención Social.

En este caso, la Red de Atención Social Primaria informará a Samur Social de aquellos casos que se encuentren pernoctando de forma estable en la calle para que proceda a intervenir y valorar conjuntamente el proceso de intervención, el cual, será asumido directamente por Samur Social.

- b) CENTROS DE LA RED DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR: El acceso a la Renta Mínima de Inserción de los usuarios de los diferentes dispositivos de la Red de Atención a personas Sin Hogar requiere, en primer lugar, hacer una primera distinción consistente en garantizar, el acceso al derecho objetivo a la prestación económica, a la cual, como el resto de ciudadanos se debe realizar a través de la Unidad de Atención Social Primaria del Distrito en el que se encuentra el Dispositivo de Atención a Personas Sin Hogar. Para ello, resulta imprescindible que el usuario se encuentre empadronado en el Centro y por tanto, en el Distrito correspondiente.

En segundo lugar, partiendo de que los servicios y/o centros de la Red de Atención a Personas Sin Hogar, constituyen en sí mismo, dispositivos de intervención social, los procesos de acompañamiento social se deben garantizar, de forma coordinada entre dichos centros de atención especializada y los profesionales de los Centros de Servicios Sociales de Atención Primaria. El grado de intensidad de intervención de cada profesional dependerá del proceso individual de cada usuario. En unos casos, el mayor grado de acompañamiento social será desarrollado desde los profesionales de la red de Atención a Personas Sin Hogar y en otros casos, el peso de la intervención será desarrollado desde la Red de Atención Primaria. Como se ha señalado, esto se concretará, desde criterios técnicos, en el marco de cada

proceso individualizado de intervención y se plasmará mediante el correspondiente Programa Individualizado de Intervención (PII) –

Articular la Renta Mínima de Inserción a las Personas Sin Hogar, tal y como se señala, permite poner en marcha procesos de normalización de este colectivo social. Se evitará así marginalizar aún más a este grupo social. De esta forma, como se indica, la condición de ciudadanía de estas personas se hace tangible.

c) RED DE ATENCION PRIMARIA. PROGRAMA DE RENTA MINIMA PARA PERSONAS SIN HOGAR (Realidades)

La Red de Atención Social Primaria puede asumir un importante papel como instrumento que posibilite el acceso a la Renta Mínima de Personas en situación de vulnerabilidad y/o en precariedad en relación a su alojamiento que requieran de dicha prestación económica básica.

En este sentido, la Renta Mínima de Inserción puede ser, a su vez, un importante instrumento de claro contenido preventivo para grupos en situación de grave vulnerabilidad o bien, un interesante instrumento que facilite los procesos de inserción social a ciertos colectivos específicos. En ambos casos se requiere de procesos de acompañamiento social muy intensivos. Suelen ser personas que presentan situaciones graves de precariedad en lo referido al alojamiento ya que suelen vivir en pensiones, en pisos compartidos e incluso, en lugares muy marginales (coches abandonados, ocupación de viviendas, etc...). En estos casos, son ciudadanos que aún no han perdido su referencia administrativa y personal con su Distrito, pero debido a características personales y su precariedad en el alojamiento requieren de procesos de acompañamiento muy intensivos y con un mayor grado de proximidad. En estos casos, parece que lo más adecuado es que estas personas cuenten con la Renta Mínima de Inserción gestionada en el marco de Programas Específicos de Intervención. En este caso, puede resultar útil el Programa actual que se desarrolla desde la entidad Realidades o bien, desde otros proyectos que busquen acercar la Renta Mínima a colectivos vulnerables.

Proceso de gestión y medidas complementarias de apoyo a la articulación de la Renta Mínima de Inserción en el marco de la Red de Atención Social Primaria.

El éxito de las actuaciones de los servicios y de los profesionales que buscan que la Renta Mínima de Inserción llegue al grupo social que presenta el mayor grado de exclusión, las personas Sin Hogar, requiere de la articulación de algunas medidas institucionales y técnicas que favorezcan dicho proceso. En este sentido, se proponen las siguientes medidas:

El primer paso consiste en definir aquellos perfiles de usuarios que se beneficiaran del Programa de Renta Mínima de Inserción para Personas Sin Hogar en el marco de la Red de Atención Social Primaria. En este caso, se procederá a derivar a usuarios con el siguiente perfil a la entidad Realidades:

- Personas que cuentan con empadronamiento o bien, a pesar de no contar con empadronamiento tienen un fuerte vínculo personal, familiar y social con el Distrito.
- Vivir en un alojamiento en precario (coche, vivienda ocupada, vivienda en ruina,...)

- Inestabilidad en su situación personal y escasa adherencia en relación a los procesos de intervención y especialmente, presentar una escasa relación con otros servicios de atención.
- Presentación por parte del usuario de comportamientos disruptivos como hábitos de higiene deficitarios, comportamientos personales de difícil abordaje en contextos institucionales,...

En relación al perfil de usuarios resulta de gran interés partir del esquema ETHOS, relativo al análisis de los procesos de exclusión residencial, para determinar los perfiles a atender desde la Red de Atención Primaria. Siguiendo esta clasificación, los criterios son los siguientes:

- a) La Red de Atención Primaria de Servicios Sociales debe incorporar estrategias específicas de intervención para facilitar los procesos de atención a las Personas Sin Hogar que llegan a la misma. En este sentido, resulta adecuado adaptar los procesos de atención a este colectivo. El objetivo es evitar que los posibles usuarios que deban acceder a la gestión de la Renta Mínima de Inserción puedan perderse en este proceso. **De igual modo, se procederá a señalar, en los soportes administrativos de la gestión de la Renta Mínima que el posible beneficiario se encuentra en situación de calle** con el fin de que sea valorada dicha prestación como una prestación de subsistencia básica y por tanto, favorecer la percepción lo más rápido posible de dicha prestación económica.
- b) Se deben establecer sistemas de coordinación específica entre los servicios y/o centros de la Red de Atención Primaria y la Red de atención a Personas Sin Hogar. Es objetivo a garantizar la continuidad en los procesos de intervención que se desarrollan entre ambas Redes de Atención. De igual modo, como resultado de dicha coordinación, cada Red aportará los recursos, tanto referidos a equipamientos-plazas en Centros de Acogida de diferente perfil, equipos de Calle, etc. que serán aportados por la red de personas sin Hogar, como a recursos de intervención social -profesionales de los Centros de Servicios Sociales, proyectos RMI, u otros, que serían aportados por la Atención Social Primaria-
- c) Es importante desarrollar actuaciones específicas de coordinación entre los Centros de Servicios Sociales y los Centros de la Red de Atención a Personas Sin Hogar que se encuentran en el mismo territorio. Ambos dispositivos deben establecer sistemas estables de coordinación que posibiliten una atención global e integral a los usuarios que se encuentren acogidos en los recursos específicos de la Red de Atención a Personas Sin Hogar.
- d) Se debe programar actuaciones formativas con los trabajadores sociales de Atención Social Primaria en el ámbito de la intervención social con las Personas Sin Hogar.
- e) La Red de Atención Social Primaria debe tener presente para su aplicación a la actual normativa sobre el empadronamiento, en la cual, se reconoce la singularidad de las personas Sin Hogar y su situación de residencia inestable y provisional.
- f) Con el fin de identificar en la unidad de gestión de la Renta Mínima de Inserción de la Comunidad de Madrid, que las solicitudes que llegan a la misma, corresponden a una Persona Sin Hogar, y por tanto que se pueda tramitar con agilidad y rapidez el acceso a dicha prestación, y que comiencen los procesos de acompañamiento social, se propone lo siguiente:

1. Solicitudes tramitadas por SAMUR SOCIAL se identifican por el código 57

2. Solicitudes tramitadas por Realidades se identifican por el código 56
 3. Solicitudes tramitadas por los Centros de Servicios Sociales deberán hacer constar en el impreso de solicitud el carácter de URGENTE y remarcar en el apartado de alojamiento “en la calle...”
- g) En todos los casos se procederá a aportar el correspondiente informe social que facilitará comprender, en su globalidad la finalidad de la Renta Mínima de Inserción como instrumento prestación social básica y como instrumento de intervención.

ANEXO

LOS ASENTAMIENTOS URBANOS

1. DEFINICIÓN Y TIPOLOGÍA DE ASENTAMIENTOS URBANOS.

En la ciudad de Madrid, debido a diferentes razones, nos encontramos distribuidos a lo largo de su territorio con diversos asentamientos ilegales, los cuales, tienen múltiples configuraciones con relación al número de miembros, tipología de los mismos, composición, etc.

Dichos asentamientos ilegales requieren de una intervención coordinada de diferentes Servicios municipales, con el fin de dar una respuesta integral y coordinada. A través del presente documento, se pretende definir el procedimiento de actuación sobre los mismos, señalando las Áreas de Gobierno y los órganos de las mismas que tienen que intervenir, así como el procedimiento de coordinación de los mismos.

En primer lugar, conviene clarificar el objeto de intervención, es decir, cuando hablamos de asentamientos ilegales urbanos nos estamos refiriendo indistintamente a dos tipos distintos:

- 1º Agrupamientos de personas extranjeras, principalmente de origen rumano-gitano que de forma provisional configuran estructuras de alojamiento más o menos estables en diferentes puntos de nuestra ciudad. Suelen ser personas adultas solas, aunque en algunos supuestos hay familias con menores. Dichos asentamientos pueden tener un carácter transitorio y/o reciente en su configuración o bien, nos podemos encontrar con núcleos chabolistas estables y conformados desde hace tiempo. (quedan excluidos los núcleos chabolistas conformados principalmente por población gitana española, los cuales, por su configuración, origen, etc... requieren de una actuación diferente).
- 2º Personas Sin Hogar españolas o extranjeras, principalmente hombres que se reúnen al ser esta forma su única relación social durante el día, y durante la noche, pernoctan en grupo para procurarse protección. Son personas que sistemáticamente rechazan recursos de acogida y suelen tener problemáticas añadidas a la carencia de hogar como problemas de salud mental, consumo de alcohol y adicción a otras drogas

Podemos definir como un objeto del presente documento a los asentamientos/agrupamientos ilegales de personas que en parques, edificios

abandonados, zonas de obras, etc., constituyen núcleos de convivencia y de alojamiento a través de construcciones provisionales que se configuran con materiales como cartones, palés, plásticos, etc. En su mayoría, como hemos dicho anteriormente, los agrupamientos/asentamientos ilegales, en muchos casos, están conformados por personas extranjeras.

2. PROCESOS DE INTERVENCIÓN COORDINADA EN LOS ASENTAMIENTOS URBANOS.

2.1. Fases de intervención

Se establecen las siguientes fases de intervención coordinada en relación a los asentamientos urbanos.

Fase de detección y localización

La localización de un asentamiento ilegal lo realizarán, principalmente, aquellos servicios municipales que actúan en la calle (Policía, Servicios de Limpieza y Samur Social). Estos servicios comunicarán la detección de asentamientos ilegales al Gerente de la correspondiente Junta Municipal donde se encuentre el mismo. De igual modo, la referida información se pondrá en común, principalmente entre Policía municipal y Samur Social, con el fin de realizar las primeras intervenciones que tendrán como objetivo confirmar la existencia del asentamiento y sobre todo, realizar la correspondiente valoración sobre sus características (número de miembros, procedencia, existencia de menores, etc.). La información recogida se remitirá, de nuevo a los responsables del Distrito en el que se encuentra el asentamiento.

Como se ha indicado, desde la primera localización, Samur Social realizará, de forma sistemática el consiguiente seguimiento, procediendo a informar al Gerente de la Junta Municipal del Distrito en el que ha encontrado el referido asentamiento que coordinará las actuaciones de los distintos servicios de la misma: Servicios Sociales, Servicios de Educación, Policía Municipal, urbanismo....

En la fase de detección no podemos olvidar el importante papel de los ciudadanos, los cuales, a través de sus llamadas y/o reclamaciones proceden a desarrollar un importante papel como agentes que detectan la existencia de nuevos asentamientos ilegales.

Fase de seguimiento.

Localizada y realizada una valoración más detallada sobre el tipo y constitución del asentamiento, se procederá a realizar, principalmente por Samur Social, las correspondientes actuaciones de seguimiento, entre las que se encuentran, principalmente el ofrecimiento de alternativas de alojamiento. A su vez se deben realizar por parte de Policía municipal del Distrito donde se encuentra el asentamiento. Ambos servicios municipales compartirán e intercambiarán información.

Como en el anterior apartado, la intervención recogida por Samur Social se remitirá a la Gerencia del Distrito donde se encuentra el Asentamiento localizado.

Fase de intervención.

En este apartado hay que diferenciar dos posibles situaciones:

1. Intervenciones ante situaciones de Emergencia (Incendios, inundaciones, accidentes, etc.)

En estos casos, actuará siempre el Samur Social. El objetivo será proporcionar servicios básicos a los moradores del asentamiento afectado por la situación de Emergencia. De las actuaciones desarrolladas se informará a la Gerencia del Distrito.

2. Intervención Sistemática sobre el Asentamiento.

En este caso, se debe plantear, según las características y tipología del asentamiento, una actuación coordinada entre Samur Social y la Unidad de Servicios Sociales dónde se encuentre el asentamiento. Actuación se realizará en unión con el IRIS.

De igual modo, se solicitará el apoyo de otros servicios que complementen la intervención desarrollada por los servicios señalados anteriormente. En este sentido, se solicitará la intervención de los dinamizadores de espacios públicos, Agentes tutores, servicios de educación. Programa de Salud Mental de intervención en calle, etc., todos estos servicios asumirán su papel como dispositivo de intervención, que tendrán como objetivo proporcionar una atención más estable que la que se proporciona en situaciones de emergencia.

3. Erradicación.

En primer lugar, desde la intervención cuyo objetivo es la erradicación del asentamiento, se debe diferenciar la misma en relación a la actuación precoz con aquellos que acaban de instalarse y la intervención con asentamientos con un mayor grado de estabilidad. En el primer caso, se debe actuar de forma inmediata siempre que se produzca la detección de un nuevo asentamiento. En el segundo caso, se deberá estudiar un proceso de erradicación según las características del asentamiento y el propio proceso de conformación del mismo.

Se establecerá, desde la Junta municipal la correspondiente propuesta de actuación coordinada de los diferentes servicios de ámbito Distrital y de ámbito ciudad que tendrá como finalidad proceder a la erradicación del asentamiento. Cada servicio municipal, desde el marco de sus competencias, actuará proporcionando los correspondientes servicios y prestaciones.

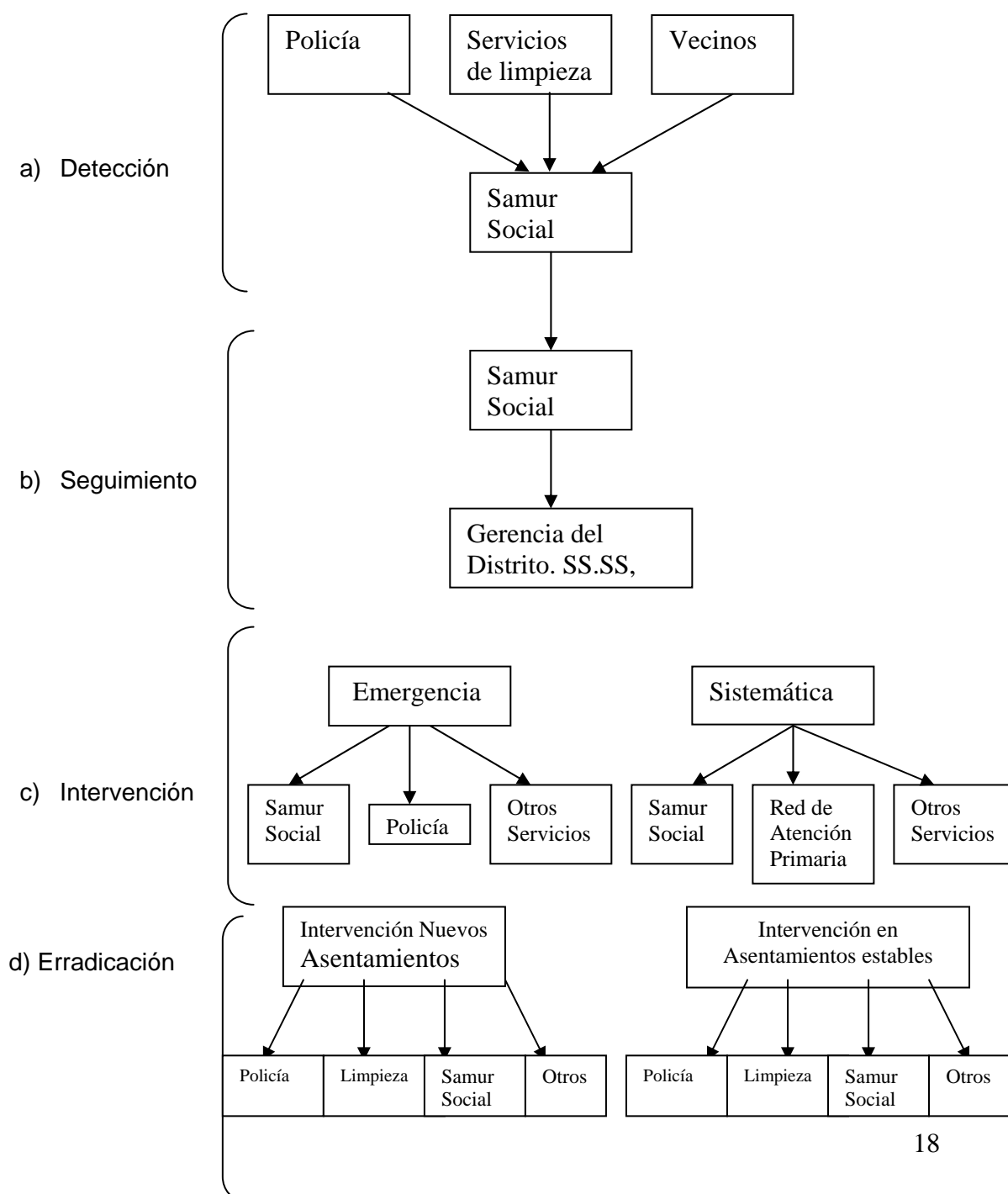
2.2. Sistemas de Coordinación

Con el fin de garantizar un proceso de actuación coordinada, se plantea la necesidad de establecer una mesa de coordinación para la atención y erradicación de los asentamientos ilegales. Esta mesa de coordinación tendrá un primer nivel de ámbito ciudad. Esta mesa coordinará todas las actuaciones que se desarrollan en el conjunto de la ciudad. Formarán parte las Áreas municipales intervinientes, Área

de Coordinación Territorial y los servicios municipales que desarrollan actuaciones en los asentamientos ilegales. Esta comisión tendrá como objetivo hacer un seguimiento global del conjunto de asentamientos y definir estrategias homogéneas de intervención.

De igual modo, en el ámbito distrital, según la instrucción de 14 de noviembre de 2008 de la coordinadora general de Urbanismo relativa a la prevención y erradicación de asentamientos ilegales se están poniendo en marcha los “Equipos Multidisciplinares de Prevención de Chabolismo en la Junta Municipal de Distrito”. En dichos equipos se integrarán los servicios de la Junta Municipal que tiene competencia de actuación en los asentamientos ilegales. El Departamento de Servicios Sociales de los Distritos que participan en dichos Equipos contará con el apoyo del Samur Social el cual aportará la información que tenga sobre los asentamientos ubicados en cada Distrito,

Esquema de Intervención



3. COMPETENCIA DE INTERVENCIÓN DESDE CADA RED DE ATENCIÓN

La intervención sobre los Asentamientos urbanos tiene como objetivos:

1. Evitar la constitución de dichos asentamientos/agrupamientos ilegales.

En este primer caso, es decir, evitar la constitución de los asentamientos ilegales constituye una acción de contenido preventivo y sobre todo, de actuación precoz que tiene como finalidad evitar la formación y consolidación de las referidas conformaciones sociales. En este sentido, se cuenta con marcos normativos suficientes que posibilitan a los agentes de autoridad (Policía Municipal) que a través de su aplicación se evite la instalación en vía pública de campamentos y formaciones similares, configurados por tiendas de campaña u otras estructuras similares de carácter muy provisional. (Ver Instrucción de 14 de Noviembre de 2008, del Área de Urbanismo y Vivienda sobre la prevención y erradicación de asentamientos ilegales)

En este apartado, el principal servicio interviniente debe ser la Policía municipal, que desde la aplicación del marco normativo, debe proceder a actuar en el mismo momento que detecta el inicio de la constitución de un asentamiento ilegal.

En dicha intervención solicitarán el apoyo de Samur Social con el fin de que dicho servicio ofrezca recursos sociales de alojamiento y atención. De igual modo, la Policía municipal informará a los responsables de la Junta Municipal con el fin de que la misma, proceda a solicitar y coordinar la intervención de aquellos servicios municipales que puedan colaborar con las actuaciones desarrolladas por la Policía municipal. Como ejemplo cabe señalar la solicitud de intervención del Servicio de Limpieza.

2. Erradicar los asentamientos/agrupamientos ilegales que ya existen.

En este segundo objetivo consiste en la erradicación de los asentamientos/agrupamientos ilegales que ya existen, para lo cual, es necesario complementar dos tipos de actuaciones. En primer lugar, la respuesta a las posibles situaciones de emergencia que se produzcan en los propios asentamientos ilegales (incendios, inundaciones, etc...) y por otra parte, aquellas actuaciones que suponen la correspondiente intervención cuyo objetivo es la progresiva erradicación, dónde deben participar diferentes Áreas y servicios municipales. En estos casos, se contará previsiblemente con las correspondientes órdenes judiciales que legitimen los referidos procesos de desalojo y demolición, en los que los Servicios Sociales asumirán el papel de proporcionar prestaciones sociales a los moradores de los asentamientos afectados por los procesos de erradicación.

La intervención en los asentamientos ilegales ya existentes tendrá como principal objetivo su erradicación. Ahora bien, en muchos casos se deben plantear objetivos intermedios que pasan por garantizar una asistencia puntual a los moradores de los referidos asentamientos. Se plantea, en muchos casos, el acceso de los moradores, si así se considera oportuno, a las redes normalizadas de protección social. Sin olvidar que en todo momento el principal objetivo es su erradicación definitiva.

En este sentido, cabe señalar que resulta imprescindible contar con un mapa donde se señalen los asentamientos ilegales existentes en la ciudad de Madrid. Con dicho mapa Distrital será necesario proceder a definir el correspondiente programa específico de

actuación en cada uno de ellos con el fin de establecer la erradicación. Este Programa se concretará en la mesa de coordinación de ámbito ciudad, donde se planteará una estrategia global y particular a aplicar en cada asentamiento y consiguientemente en cada mesa Distrital.

Seguidamente se presentan los servicios intervinientes, estableciendo el papel de cada uno:

- a) Policía Municipal:
 - Detección.
 - Protección a los servicios intervinientes.
 - Información a los Responsables del Distrito en el que se encuentra el Asentamiento ilegal.
- b) Junta Municipal:
 - Seguimiento y coordinación de los servicios de la Junta Municipal intervinientes en los asentamientos (servicios de limpieza, policía municipal, servicios sociales, servicio de educación...)
 - Apoyo en las intervenciones de emergencia (inundación, fuego, etc.)
 - Intervención en el momento del desmantelamiento.
- c) Samur Social:
 - Detección y localización.
 - Seguimiento de su desarrollo
 - Intervención en situación de emergencia (inundación, fuego, etc.)
 - Intervención en el momento del desmantelamiento
- d) Servicio de Limpieza del Distrito
 - Detección
- e) Red de Atención Primaria
 - Conocimiento de la existencia de los asentamientos que se encuentran en el correspondiente Distrito.
 - Seguimiento e intervención a realizar con las personas que se encuentran en el asentamiento, especialmente en lo relativo a menores. Se establecerá el correspondiente programa de actuación según las características de cada asentamiento. Esta actuación se realizará a través del IRIS.
- f) Servicio de Educación de las Juntas Municipales que asumirá tareas de escolarización de menores, control de absentismo, etc...
- g) Servicio de Limpieza Urgente (SELUR)
 - Activación, a través del Samur Social, para la realización de aquellas limpiezas urgentes y especiales que se consideren oportunas.
- h) Otros servicios municipales

En este caso, se puede plantear la intervención de otros servicios municipales en cualquier asentamiento, actuación que siempre se realizará a demanda de algún Dispositivos de Servicios Sociales (Red de Atención Primaria, IRIS, Servicios de sanitarios, servicios de limpieza, policía municipal, Red de Centros de atención a Inmigrantes).