

MEMORIA TÉCNICA JUSTIFICATIVA

Programa de actuación y acompañamiento al realojo
de familias en situación de exclusión social y
residencial cronicada

Año 3

19 de octubre de 2018 – 18 de octubre 2019

Nº Expte.

Regional: 2016313A4810100001

MEMORIA TÉCNICA

PROGRAMA

 COMPAÑAMIENTO

REALOJO DE FAMILIAS

EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN

SOCIAL Y RESIDENCIAL CRONIFICADA

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO	6
3. ÁREAS DE INTERVENCIÓN	9
4. ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL PERSONAL	19
5. TRABAJO EN RED	28
5.1. MESA LOCAL DE TRABAJO	
5.2. COMISIÓN DE VIVIENDA	
5.3. RED PARES	
5.4. OTRAS REDES	
5.5. CALENDARIO DE REUNIONES DE COORDINACIÓN	
6. COMUNICACIÓN: ACTIVIDADES DE INFORMACIÓN, DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN	37
7. EVALUACIÓN	45
8. RESULTADOS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS	49
9. CONCLUSIONES	52
10. ANEXOS:	56
ANEXO I: DOCUMENTO DE BAJA DEL PROGRAMA	
ANEXO II: REGISTRO DEL PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO	
ANEXO III: DOCUMENTOS DE COORDINACIÓN CON ENTIDADES Y UTS	
ANEXO IV: INFORME DE NECESIDAD DE VIVIENDA DE LAS FAMILIAS	
ANEXO V: INFORME SOBRE ADECUACIÓN DE VIVIENDA	
ANEXO VI: EXPOSICIÓN “LA CASA QUE QUIERO”	

1. INTRODUCCIÓN

Lo sencillo que es creer en los sueños para que estos se creen. Y es que el creer y el crear están tan solo a una letra de distancia

Albert Espinosa

En el año 2007 las entidades Cáritas Región de Murcia, Fundación Secretariado Gitano y Copedeco S. Coop. se unen para constituir la Asociación Habito Murcia con la finalidad de generar recursos a través de los que poder favorecer la erradicación del chabolismo y la infravivienda (en la Región de Murcia), sobre las que se desarrollan procesos graves de exclusión social.

Para romper con el círculo de la exclusión social, que padecen las familias en esta situación, se plantea la necesidad de desarrollar un programa cuya intervención se caracterice por el acompañamiento social a pequeños grupos y familias en situación histórica de exclusión social y residencial, para la promoción del acceso a una vivienda normalizada. Es así como en 2016, la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades selecciona a la Asociación Habito Murcia para el desarrollo de este Programa de acompañamiento, bajo la denominación de Programa PARES.

Desde el Programa de actuación y acompañamiento al realojo de familias en situación de exclusión residencial cronificada, PARES, entendemos que el acceso a una vivienda digna y segura se presenta como un elemento clave, un punto de inflexión para romper el círculo de la exclusión social severa e histórica, de las personas y familias que han nacido y crecido en entornos desfavorecidos e inseguros, con la inestabilidad como una constante en sus vidas, privados no sólo de vivienda, sino de otras muchas necesidades básicas.

El programa se inicia en octubre de 2016 y está planeado para realizar el acompañamiento para el realojo de 60 familias en un espacio temporal de 4 años. En el tercer año de ejecución del Programa PARES, estamos trabajando con 28 familias y un total de 124 participantes, siendo 4 las familias de reciente incorporación.

Carmona Orantes define la exclusión social como *“la situación carencial generalizada de aislamiento social que sufren individuos o grupos sociales, resultante de procesos en los que actúan factores de carácter económico, social, político y cultural que, a su*

vez, interactúan entre sí reforzándose mutuamente”, para romper con este círculo defendemos la necesidad de adoptar nuevas estrategias que supongan un salto exponencial y un cambio de paradigma en lo referente a la política de vivienda. Entre todos los aspectos de la exclusión social, la ausencia de una vivienda digna y segura se presenta como un factor determinante para el desarraigo social, pues la carencia de la misma pone al colectivo en mayores dificultades para el acceso al empleo, a la educación, a la formación, a recursos e ingresos económicos y como resultado se hace más severa la situación de exclusión y pobreza, provocando un alto grado de deterioro personal y familiar, así como una ruptura y un distanciamiento con el entorno que tiene como consecuencias aislamiento, pasividad, indefensión y la ausencia de sentimiento de pertenencia, elemento clave para la cohesión social.

Frente a ello, desde el programa proponemos el acceso a la vivienda (elemento imprescindible) sostenido por un proceso de intervención de carácter integral, basado en el acompañamiento, que tenga en cuenta el proceso histórico personal y familiar, fomentando el acceso a la comunidad, la participación y ejercicio de la ciudadanía, recuperando de este modo el vínculo social, mediante el desarrollo de competencias personales y sociales basadas en las potencialidades de los sujetos, a través del acceso al empleo, la educación, la cultura, la mejora de las condiciones socio-sanitarias y el acceso a ingresos económicos que fomenten la autonomía.

En contraposición a la vulnerabilidad apostamos por la participación, de este modo las familias son las protagonistas del programa y participan en todo el proceso, en la planificación y diseño del itinerario individualizado-familiar de intervención, un plan de acción con evaluación y revisión conjunta, que permite a las familias sentirse protagonistas del proceso, asumiendo la responsabilidad y experimentando los logros como propios. Para ello, una de las principales herramientas del programa es la figura del profesional de referencia, quien genera a través del vínculo con la familia una relación estable y de confianza que permite diseñar de manera conjunta la intervención.

A través del vínculo y el ejercicio profesional, las familias legitiman al acompañante, lo que permite generar espacios de seguridad y confianza, para el establecimiento de nuevos referentes, ofertando una nueva oportunidad y práctica que pivota entre la atención a la singularidad y la promoción del lazo social. Así mismo, esta figura profesional actúa como facilitador en la activación y comunicación de los diferentes sistemas de atención y servicios del entorno de las familias, desde una perspectiva sistémica e integral.

De este modo entendemos que el trabajo en red y en el territorio son básicos en el programa para garantizar el éxito de la intervención, bajo el prisma de que trabajando junto a la comunidad, con los profesionales y entidades, así como con el conjunto de la ciudadanía, aumentan las posibilidades de inclusión y desarrollo social, asegurando de este modo el carácter integral de la intervención, construyendo cauces operativos de cooperación con otros servicios públicos y privados buscando actuaciones complementarias que refuerzan la labor de integración y promoción de la inclusión al tiempo que permite desarrollar actuaciones de sensibilización sobre la exclusión social-residencial y las dificultades en el acceso a la vivienda.

La finalidad del acceso a una vivienda segura, para las familias participantes, se presenta como la vía para mejorar las condiciones de vida alcanzando una independencia y autonomía que les permite tener una vida digna y de calidad asumiendo sus responsabilidades y con ello rehacer la participación social, con un reconocimiento público, acceso, uso y disfrute de los derechos básicos en su vida, accediendo a las zonas de inclusión.

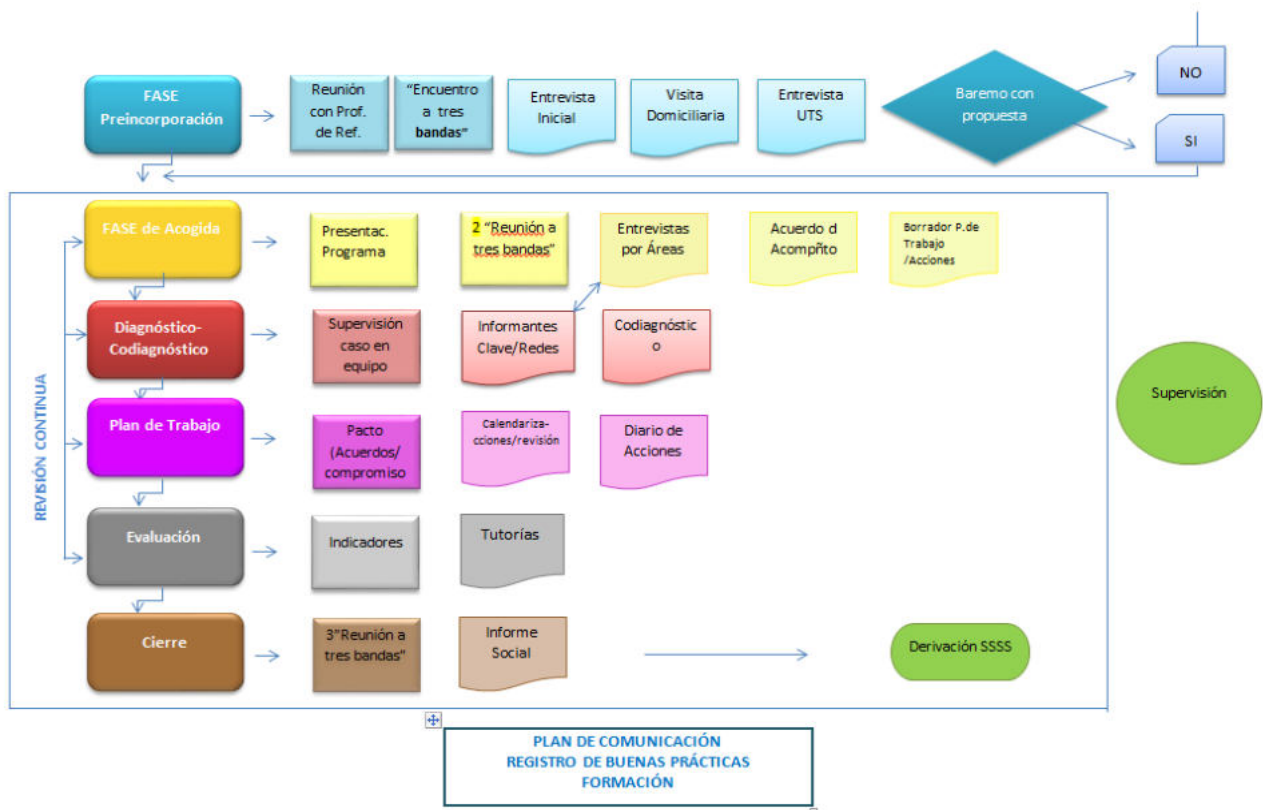
Destacamos la importancia de la adopción de una estrategia de trabajo cimentada en la participación e implicación de los participantes en la vida comunitaria de aquellas poblaciones en las que residan, fomentando la creación de redes de apoyo y de tejido social desarrollando procesos de vinculación decisivos imprescindibles para el disfrute de la autorrealización, situada en la cúspide de la pirámide de Maslow. Para ello, sin embargo, no podemos olvidar señalar la dificultad del proceso y el acompañamiento, que se ven condicionados por la falta de un espacio habitacional seguro, en tanto los procesos se pueden ver afectados por la incertidumbre, el desarraigo respecto al territorio que suponen los cambios de espacio habitacional, las amenazas de desalojo, la dificultad en el acceso a los suministros y el riesgo de marginación crónica que pueden conducir a las personas a una forma de pasividad o aislamiento, a lo que se trata de hacer frente a través del vínculo establecido con el profesional de referencia del acompañamiento, característica fundamental de nuestro programa, basado en altas expectativas y calidad en el diseño individualizado de los itinerarios de intervención y desarrollo.

2. PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO

Este Año 3 del PARES se han incorporado 8 núcleos familiares con lo que los números totales del Programa de acompañamiento hasta octubre de 2019 son los siguientes:

Número de familias baremadas: desde el inicio del Programa	73
Número de personas:	296
Número de adultos:	141
Número de menores:	155
Número de mujeres:	147
Número de hombres:	149
Número de familias que han pasado a la Fase de preincorporación:	28
Número de personas:	122
Número de adultos:	53
Número de menores:	69
Número de mujeres:	67
Número de hombres:	55
Número de familias que han pasado al Programa de Acompañamiento:	24
Número de personas:	106
Número de adultos:	48
Número de menores:	58
Número de mujeres:	58
Número de hombres:	48

En este Año 3 del Programa ya se han implementado todas las fases establecidas en el mismo excepto la Fase de Cierre. Decir que hemos tenidos dos bajas (**Anexo I**) de participantes por emancipación de la Unidad Familiar. En la imagen de abajo podemos observar el flujograma en el que se representa gráficamente el proceso.



La mirada puesta en el proceso.

Como sabemos por nuestras experiencias personales propias, el devenir de la vida no es estático, muy al contrario está en continuo movimiento, es así como entendemos el proceso de acompañamiento, se trata de un camino, el que emprendemos junto con la persona y/o familia acompañada, que no es lineal y aunque estructurado en fases, tiempos, momentos, etc... estos se entrelazan produciéndose idas y venidas, avances y retrocesos es, por tanto, un “proceso abierto” sujeto a cambios y por consiguiente a continuos nuevos planteamientos.

Los procesos de desarrollo humano son procesos complejos, más aún cuando partimos de una situación de exclusión social y residencial en la que intervienen multiplicidad de factores y que abarcan procesos de trabajo simultáneos en distintas áreas.

Es decir, estamos hablando de procesos de exclusión social y residencial que **han requerido una intervención integral**, en la que hemos dado protagonismo a las distintas áreas vitales de la persona; personal, laboral/formativa, habitacional, sanitaria, jurídica, administrativa y participativa, integrando actuaciones a nivel individual, grupal (familiar) y con los menores. De forma transversal a todo el proceso nos encontramos con los procesos de coordinación con los distintos agentes sociales implicados (profesionales de referencia, trabajadoras sociales, educadores, profesores, Instituciones Públicas del Sistema de Servicios Sociales, entidades sociales que ofrecen servicios, etc.). En este sentido la complejidad es evidente. **Hablamos de factores personales, sociales, comunitarios e institucionales**. Sabemos que el proceso de cambio es lento, lo contemplamos a largo plazo y se irá produciendo paulatinamente en distintos niveles de intervención y en distintos grados de profundidad y efectividad. Por lo tanto, este proceso complejo se traduce en un trabajo **INTENSO, que requiere tiempo, esfuerzo, dedicación, recursos, tolerancia**.

Por todo ello consideramos que es fundamental generar una relación de ayuda basada en un vínculo sólido que nos permita afrontar estos procesos de intervención en constante cambio y transformación. Un proceso basado en el diálogo constante entre la realidad esperada, planificada y el resultado.

Como decimos estamos hablando de situaciones complejas, que requerirían de una diversidad de respuestas que actualmente no les han sido ofrecidas, pero también hablamos de procesos de exclusión heredados en las que lo primero que intentamos hacer es poner orden y sentido a las actuaciones que se van a desarrollar. Desde el principio vimos la necesidad de establecer un sistema de base de datos y de registros que nos ayudara a ordenar y planificar, con el que pudiéramos tener una perspectiva no sólo numérica del Programa sino que nos diera una visión amplia del Proceso. Esto ha llevado a una continua revisión de la forma en la que recoger los datos, con el resultado de la cada vez mayor sistematización de nuestro trabajo que se concreta en una base de datos diseñada desde el Programa con la que podemos visionar todo el PARES.

Todo este recorrido que trazamos se materializa en un trabajo conjunto de diagnóstico co-participativo y de establecimiento de un plan de acción y posteriormente su revisión, evaluación también co-participativa. **Anexo II**.

3. ÁREAS DE INTERVENCIÓN

Tenemos establecidas 9 Áreas de intervención y una décima área de coordinación:

ESPACIAL/HABITACIONAL

ECONÓMICA

FORMATIVA/LABORAL

SALUD

ADMINISTRATIVA

JURÍDICA

PARTICIPACIÓN SOCIAL/CULTURAL

PERSONAL

MENORES

COORDINACIÓN

- **Área espacial/habitacional.** Seguimos con el hándicap del retraso en la adquisición de vivienda para que se puedan llevar a cabo los realojos, por tanto, las actuaciones en esta área siguen centradas en atender situaciones de emergencia habitacional, en acciones relacionadas con el RDV (Registro De Demandante de Vivienda), en la adquisición de enseres (camas, colchones, mobiliario) así como en pequeñas reformas consistentes en puesta de ventanas, puertas, sanitarios, etc... También en la instalación de bidones de agua, cuando ha sido posible esta opción, como ha sido el caso de 7 familias a lo largo de los tres años que llevamos de Programa.
- La inestabilidad e inseguridad en la tenencia de los espacios habitacionales en los que residen hace que se paralizen muy a menudo los Planes de Acción emprendidos. Las familias que están participando en el Programa han tenido que cambiar de domicilio en 11 casos, esto trae consigo la interrupción en todos los procesos de desarrollo iniciados.

De las 28 familias que forman parte del Programa se ha mediado con éxito en la búsqueda de una alternativa habitacional transitoria en 9 casos, en 5 de ellos se ha conseguido un contrato de alquiler, en otro se ha mediado con resultado positivo para que se dé una cesión. En los otros dos casos ha sido a través del Servicio de Vivienda del Ayuntamiento de Murcia, en un caso como realojo definitivo y en el otro, hasta que desde el Programa no se encuentre otra alternativa más adecuada. Hay un noveno al que han sido los Servicios Sociales quienes han proporcionado esta solución temporal, de carácter protegido, a través de un arriendo, a la espera del avance del Programa en relación a la adquisición de viviendas.

Decir que en el caso de los 5 alquileres, se han podido realizar en el aspecto económico gestionando diferentes ayudas y apoyos para poderlos mantener hasta que desde el Programa se les pueda proporcionar una respuesta. Sin embargo, son situaciones no sostenibles a largo plazo por el coste económico que conlleva para las familias, puesto que son alquileres con precios de mercado libre y no protegido, que, dado los ingresos mínimos que perciben estas familias, no podrán mantenerse en el tiempo. Con estas 9 familias, se les ha acompañado en dar de alta los suministros y tramitar los bonos correspondientes de agua y luz.

Los datos de la situación **de las 19 familias restantes** en cuanto al acceso al agua potable y al suministro eléctrico son los siguientes:

84% no tienen acceso al suministro regular de agua.

79% no tienen acceso al suministro eléctrico.

➤ **Área económica.**

Las acciones más numerosas llevadas a cabo en esta área, siguen siendo este año, las relacionadas con la RBI (Renta Básica de Inserción) y las AES (Ayudas de Emergencia) junto con la prestación por hijo a cargo.

Destacar que **9 personas perciben una PNC** (Pensión No Contributiva) derivada de su discapacidad.

Una cuestión importante que hay que abordar en los realojos, es la cuestión económica. Nos encontramos con familias inmersas en procesos de exclusión severos y crónicos, es decir, que cuentan con escasos recursos económicos, que son inestables y que se ven condicionados a las ayudas sociales. Por lo tanto, mantener

una vivienda, aunque sea en alquiler, es para ellos difícil, pues requiere de una solvencia económica que la mayoría de estas personas no tienen. Esta situación tenemos que preverla y anticiparla a través de medidas compensatorias, **garantizar una renta mínima** que se pueda sostener a largo plazo, para que la incapacidad de pago no devuelva a la familia al círculo de la exclusión nuevamente.

➤ **Área formativa/laboral.** Las cifras en esta área nos hablan de la dificultad de la inserción en el mercado laboral de los colectivos en situación de exclusión social.

El **75% de las personas en edad laboral que participan en el PARES están desempleadas, el 21% son inactivas** y sólo dos personas tienen un empleo a fecha de octubre de 2019, durante el Programa, otras 5 han accedido a algún empleo que no han podido mantener en el tiempo debido a la precariedad laboral del mercado en España.

Los datos en cuanto a analfabetismo y discapacidad se siguen manteniendo, aun teniendo en cuenta las nuevas incorporaciones al Programa, situándose el índice de analfabetismo por encima del 40% ya que el **41% de las personas adultas son analfabetas, de las que además, el 28% tienen reconocida alguna discapacidad.**

Sabemos que debemos incidir en el trabajo en esta área a pesar de las dificultades que conlleva cuando partimos de una situación tan de carencia, es por eso, que seguimos trabajando fuertemente la orientación y motivación para iniciar y permanecer en los distintos programas formativos y de empleo que se ofertan, tanto pública como privadamente, en este último caso, a través sobre todo de otras entidades sociales.

Actualmente **el 48% están incorporadas en un itinerario laboral**, dentro de estos itinerarios se van formando a través de cursos y talleres, acuden a orientación laboral, entrevistas motivacionales, búsqueda activa de empleo a través de inscripción en bolsas de trabajo online o creación del curriculum, con la intención de mejorar la empleabilidad.

El 15% de las personas que no están en un itinerario laboral, se encuentran percibiendo una Pensión No Contributiva (PNC) por discapacidad relacionada con problemas de salud que les dificulta aún más el acceso al empleo o formación.

El 13% (principalmente mujeres), no están realizando formación o búsqueda activa de empleo porque tienen menores entre 0 y 3 años y no cuentan con plaza en

escuela infantil pública u otros apoyos para poder acceder. Desde el Programa trabajamos este aspecto para facilitar a la familia medidas de conciliación familiar.

Por otro lado, contamos con un grupo de personas, conforman el 11% del total de adultos, que en este momento no se encuentran en itinerario laboral porque lo han abandonado por distintas causas, como por ejemplo, que han realizado los cursos del itinerario sin ningún resultado ni posibilidad de empleo y abandonan por cansancio, descreimiento, etc... el resto se suelen ocupar en trabajos inestables de economía sumergida.

- **Área de Salud.** Los trámites más numerosos de esta área están relacionados con el reconocimiento de la discapacidad, **28% de los adultos que participan en el PARES tienen reconocida alguna discapacidad** cifra a la que hay que sumar 6 menores que también la tienen reconocida.

Por otro lado otra cifra a destacar es que el **41% de los adultos padece alguna enfermedad crónica.**

Un dato que creemos importante seguir reseñando, por ser un problema común, es el de la **salud bucodental ya que el 40% de los participantes adultos tiene problemas dentales significativos.**

Otra acción muy numerosa en Salud es el seguimiento socio-sanitario, no sólo se trata de hacer seguimiento de las enfermedades crónicas sino que, a través de ese seguimiento, se vaya tomando consciencia del concepto del autocuidado, de la responsabilidad con uno mismo, para realizar de forma voluntaria y sistemática actividades dirigidas a conservar la salud y prevenir enfermedades.

- **Área Administrativa.** Las gestiones documentales en esta área tienen que ver sobre todo con acciones relacionadas con el DNI y el título de familia numerosa, la certificación como familia numerosa permite el acceso al bono transporte con carácter de gratuidad, teniendo en cuenta la dificultad que tienen para desplazarse la mayoría de las familias con las que trabajamos lo consideramos de gran valía para promover la movilidad, independencia y un mayor grado de autonomía.

Desde esta área continuamos trabajando fuertemente la autonomía y el conocimiento de los Servicios Públicos, así como la organización de las distintas administraciones públicas.

- **Área Jurídica.** En la gran mayoría de las situaciones que atendemos hay una inseguridad en el régimen jurídico de tenencia, esto crea una gran inestabilidad en el núcleo familiar, además de los miedos inherentes a una situación de desprotección tan grande.

Durante el Programa hemos acompañado y mediado **en 5 desalojos forzosos, pero además, en 11 ocasiones** han abandonado el lugar que habitaban antes de que se incoara ningún expediente judicial en algunos casos, o que se celebrara el juicio, en otros, ello debido a los temores, presiones y a la ansiedad que produce pensarse dentro de un procedimiento judicial.

Nuestra labor de acompañamiento consiste en asesorar, orientar, establecer contacto con los letrados que les asisten para aportar, en su caso, informes en la preparación de la defensa, acompañar al juzgado en el caso que así se requiera y promover en los participante el seguimiento de su proceso, así como la responsabilidad y asunción de las distintas medidas que conlleve la resolución y sentencia del mismo.

- **Área de Participación social y cultural.** Esta línea de trabajo nos la planteamos con objetivo de implicar a los participantes en los procesos de cambio social. Se trata por un lado de generar en ellos un sentido de pertenencia y de toma de conciencia social, y por otro, de implicar a la comunidad en la construcción de ese cambio necesario para que se den unas condiciones más justas para todas las personas.

Hasta ahora no ha resultado fácil, ya que se trata de un proceso complejo y con muchos agentes implicados además de una estrategia que genera resultados a medio-largo plazo, lo que hace difícil su valoración real.

Este año hemos pretendido generar un espacio propio de reflexión y sensibilización, siendo los participantes del programa los protagonistas del formato, facilitado y coordinado por el equipo.

En este sentido, elegimos la fotografía como vehículo de transmisión de emociones, un medio que ha permitido crear una ventana a una realidad, la de las personas partícipes del programa, que se muestran y se exponen, para transmitir sus mensajes de sueños de cambio.

Bajo el título “La casa que quiero”, las fotografías se configuraron desde la perspectiva íntima y personal de las familias, generando así mismo un proceso de empoderamiento que permitió “soñar” la vivienda digna.

Con ello, se realizaron varias sesiones creativas, en las que **participaron un 68% de las familias participantes del Programa.**

La primera de ellas, de carácter grupal, en la que se definieron en forma de deseos, las condiciones que, para cada uno de los participantes, debía tener “la casa que quiero”, quedando recogidas estas frases en cada uno de los retratos que, posteriormente, conformarían una parte de la exposición fotográfica.

A continuación, se realizaron otras sesiones creativas en las viviendas de las familias participantes, contando con la completa colaboración y disposición de la unidad familiar.

Formar parte de este proyecto, ha supuesto, una forma de visibilización de la problemática de la exclusión social y residencial cronificada, y como consecuencia, de empoderamiento; permitiendo a los participantes expresar sus deseos y canalizar las emociones y sentir que serán escuchadas y que tendrán una repercusión comunitaria.

La construcción de este proyecto, que ha tenido una duración de 5 meses, ha permitido introducir espacios de reflexión con las familias sobre la necesidad de la participación social y las repercusiones a nivel emocional de “descubrirse” protagonista que estas acciones tienen con respecto al proceso de cambio iniciado con la participación en el programa.

- **Área Personal**, este eje es el que nos sirve para comprobar y revisar el trabajo compartido a través de lo que llamamos “Plan de Acción”, para ello utilizamos el co-diagnóstico como instrumento de reflexión y análisis. Estas revisiones se hacen quincenalmente, la frecuencia varía dependiendo de lo acordado entre la familia y la acompañante en base a las necesidades observadas. Semestralmente se han hecho sesiones de evaluación con la persona y la familia.

Estas sesiones se suelen hacer en la mayor parte de los casos en espacios públicos, solemos utilizar las salas de los centros culturales de las zonas donde viven, para fomentar en ellos el uso y conocimiento de los Servicios Públicos así como que no tengan que desplazarse para evitar los inconvenientes que ello les pueda suponer.

El apoyo emocional es otro punto esencial en esta área, lo entendemos como una forma de cuidado. Las herramientas a poner en juego aquí han sido sobre todo la escucha activa como base para generar un espacio de entendimiento y confianza, la

empatía como la capacidad que tenemos de ponernos en el lugar del otro y comprender sus sentimientos desde sus circunstancias. De esta manera, logramos poder entender lo que les pasa, cómo se sienten, qué piensan y por qué las personas se comportan de determinada forma, además de ofrecerles un espacio de seguridad y de desahogo tan necesario con personas en situaciones de tanta vulnerabilidad como las que forman parte del Programa.

➤ **Área de Menores,**

Teniendo en cuenta que desde el programa PARES se trabaja desde un enfoque de intervención a largo plazo por las situaciones de exclusión tan extremas que viven las familias participantes, el trabajo que se realiza en relación con los menores es de especial relevancia. Por ello, los menores también tienen un Plan individualizado donde se tiene en cuenta el área educativa, de salud, administrativa, de participación cultural y en general todos los aspectos que influyen en su desarrollo vital. Se considera que la intervención con ellos es determinante pues son los que pueden romper en un futuro el ciclo de la exclusión social y residencial heredada.

Destacar que el 100% de los menores en edad de escolarización (infantil, primaria y secundaria obligatoria) están escolarizados. Durante este periodo, las acciones emprendidas en relación con el ámbito escolar han tenido que ver con la coordinación que se ha establecido con los centros educativos para hacer seguimiento de los menores, las gestiones administrativas como becas de comedor, de libros y de necesidades educativas especiales y con el trabajo que se ha realizado con las familias para promover la asistencia, compra de materiales, participación en actividades de los centros, reuniones grupales, etc.

Durante este año 7 menores han presentado problemas de absentismo (16,6% del total de menores en edad escolar obligatoria), 3 de los casos en centros de primaria y 4 en secundaria. Para tratar de revertir esta situación se ha realizado una intervención con las familias y los centros educativos a través de la mediación, enfocada a la búsqueda conjunta de estrategias para que los menores normalicen la asistencia y mejoren su integración escolar. En la mayoría de casos, este trabajo ha tenido efectos positivos en la relación de los menores y las familias con los centros educativos y ha supuesto una disminución de las faltas de asistencia.

Destacar también que 17 menores (35,4%) tienen un diagnóstico de alumnos con necesidades educativas especiales (ACNEAE y ACNEE) y 4 de ellos están

escolarizados en centros de educación especial. Consideramos que es un dato relevante pues supone una dificultad añadida para los menores en cuanto a su promoción escolar y también para las familias en cuanto a los recursos que requieren para atender sus necesidades.

Desde el programa, con el fin de que los menores tengan el máximo apoyo educativo posible, se ha seguido promoviendo que participen en programas de refuerzo en sus zonas de referencia. Se ha trabajado primero con la familia, favoreciendo el contacto con las entidades que desarrollan los servicios y después se ha realizado seguimiento a través de la coordinación con los diferentes profesionales. En este periodo, **27 menores han participado en servicios de refuerzo educativo, el 64,2% de los menores en edad escolar obligatoria.** Destacar también que a través de estos servicios se promueve la participación de los menores en actividades culturales y de ocio.

Es necesario resaltar que en algunas zonas existen muchas dificultades para que puedan acceder a estos servicios porque no hay entidades que desarrollen esta actividad de forma gratuita. Desde el programa también se hace la función de recoger estas necesidades y hacer propuestas con los/as educadores/as de zona y las diversas entidades que trabajan con infancia.

En **relación a la salud de los menores**, se pone especial énfasis en la promoción y mejora de las condiciones que favorecen que tengan un estado de salud lo más óptimo posible. Destacamos que **10 menores sufren una enfermedad crónica, y 5 de ellos tienen diagnosticada una enfermedad rara. De los menores que tienen problemas de salud, 6 menores tienen una discapacidad reconocida, uno de ellos con un grado del 65%. Además, con dos menores se ha iniciado el proceso de valoración.** En el caso del menor referido, con discapacidad reconocida del 65%, **además ha sido reconocido en situación de dependencia Grado 1, con derecho a prestación económica para cuidados en el entorno familiar.**

En este sentido, se apoya y se orienta cuando es necesario a las familias en cuanto a las revisiones médicas, hábitos saludables y acceso a servicios o recursos que pueden beneficiar a los menores en relación con su salud.

Por otro lado, dos menores han participado en servicios de apoyo psicológico, uno de ellos a través del servicio de orientación psicopedagógica del centro escolar y otro a través del servicio que gestiona una entidad social. Esta atención se valora positivamente, pues ha supuesto una mejora notable en los problemas de conducta y dificultades de control de impulsos que presentaban los dos menores.

Resaltar también que una gran parte de los menores tienen problemas de salud bucodental. Se ha trabajado conjuntamente con las familias el acceso a los Programas de Salud Bucodental Infantil gratuitos que proporciona el Servicio Murciano de Salud, así como, a otros servicios dentales con precio asequible para los menores que por edad no tienen acceso al servicio gratuito. Además, se fomenta la incorporación de hábitos diarios positivos en relación a la salud bucodental.

- El **Área de coordinación**, Las familias como participantes y protagonistas de su proceso de desarrollo se sitúan en el centro de un entramado de redes y relaciones que se van tejiendo según avanza el acompañamiento; además, estas relaciones han de encontrarse en una comunicación continua. Desde el PARES, la familia trabaja con una profesional de referencia y es quién debe interrelacionar todos los agentes comunes a cada familia o situación.

La relación entre agentes tiene como base la coordinación de actuaciones entre entidades en las que participa la familia durante el programa. En la mayoría de entidades se mantiene la coordinación que se ha establecido en años anteriores, convirtiéndose en un canal esencial para el buen desarrollo del trabajo.

En referencia a **las UTS (Unidades de Trabajo Social)**, este año se mantiene una **relación de coordinación y trabajo con 8 de ellas**. Esta ampliación de redes tanto a nivel de UTS como con otros programas del Servicio Público se debe al acceso de nuevas familias este año al programa y al mantenimiento de las relaciones ya establecidas con las entidades.

En cuanto a otros Servicios y Programas Públicos, destacamos la relación de coordinación que se mantiene con **el EDI (Equipo de Desprotección Infantil)**, **el Equipo de Familia (Programa de Intervención con Familias en Situaciones Especiales)**, **el PAIN (Programa de Acompañamiento para la Inclusión Social)**, así como con **el Servicio de Vivienda del Ayuntamiento de Murcia**; todos ellos organismos con quienes mantenemos un trabajo compartido con familias en común.



Por otro lado, mencionamos las entidades públicas que trabajan con los menores, haciendo hincapié en el mantenimiento de una relación de coordinación con **14 centros educativos, entre primaria, secundaria y centros de educación especial**. Cabe resaltar esta relación, la cual se ha ido afianzando cada vez más, llegando a

establecer objetivos comunes entre el centro educativo, el Programa PARES y el/la menor participante.

Además de la relación de coordinación con las UTS y otros programas del Servicio Público, se ha generado un **contacto continuo con 17 entidades sociales** donde las familias han sido participantes de sus programas de empleo en itinerarios de inserción socio-laboral u otros, como Cáritas, Fundación Secretariado Gitano, COPEDECO, Columbares, Proyecto Abraham o Fundación Cepaim; así como en programas de otra índole como AREMUPD, Plena Inclusión, Fundación Aula Dental, y CEFIS. **Anexo III**

4. ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL PERSONAL

Las acciones llevadas a cabo por las profesionales de acompañamiento en relación a las familias participantes en cada una de las distintas áreas de intervención son las siguientes:

ÁREA	OBJETIVO ESPECÍFICO	OBJETIVOS OPERATIVOS	GRUPO	ACCIÓN	Nº		
ESPACIAL/HABITACIONAL	Acceder a un espacio habitacional adecuado que favorezca el desarrollo personal y familiar.	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.	Gestiones administrativas	<ul style="list-style-type: none"> • Empadronamiento. • RDV • Ayuda de alquiler. • Suministros Agua • Suministros Luz • Bono luz • Bono agua 	<ul style="list-style-type: none"> • 10 • 45 • 3 • 29 • 24 • 12 • 7 		
			Emergencia habitacional	<ul style="list-style-type: none"> • Suministros Agua • Suministros Luz • Enseres • Mantenimiento y Reformas 	<ul style="list-style-type: none"> • 4 • 9 • 21 • 13 		
			Intervención socioeducativa	<ul style="list-style-type: none"> • Visita domiciliaria (cuidado y mantenimiento de la vivienda) • Organización doméstica. • Habilidades de organización documental, planificación, etc... 	<ul style="list-style-type: none"> • 39 • 34 • 34 		
			Mediación	<ul style="list-style-type: none"> • Familiar y vecinal, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • 7 		
			Otras vivienda	<ul style="list-style-type: none"> • Pago alquiler • Búsqueda de alojamiento • Realojo Servicio de Vivienda • Otras 	<ul style="list-style-type: none"> • 5 • 6 • 27 • 64 		
			TOTAL				393
			 				

ÁREA	OBJETIVO ESPECÍFICO	OBJETIVOS OPERATIVOS	GRUPO	ACCIÓN	Nº
ECONÓMICA	Obtener un nivel de Ingresos y de organización económica que permitan cubrir necesidades básicas.	1. Adquirir información para acceder a recursos económicos públicos y/o privados.	Gestiones administrativas	<ul style="list-style-type: none"> Renta básica de inserción. (RBI) Pensión no contributiva. (PNC) Ayuda de emergencia social. (AES) Renta activa de inserción. (RAI) Ayudas Periódicas para la Inserción y Protección Social (APIPS). Prestación o subsidio por desempleo. Prestación por hijo a cargo. Prestación por dependencia Trámite Bono- bus. 	<ul style="list-style-type: none"> 43 13 34 3 13 7 40 1 22
			Intervención socio-económica	<ul style="list-style-type: none"> Organización y gestión económica. Habilidades de organización documental, planificación, gestión del tiempo, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> 45 35
		Otras económica	<ul style="list-style-type: none"> Recogida de Alimentos Cáritas. Ayudas económica Necesidades Básicas de Cáritas. Ayuda de E.H. Otras. 	<ul style="list-style-type: none"> 34 23 7 106 	
		TOTAL			

ÁREA	OBJETIVO ESPECÍFICO	OBJETIVOS OPERATIVO	GRUPO	ACCIÓN	Nº		
FORMATIVA/LABORAL	Mejorar la inserción laboral	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.	Gestiones administrativas	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud vida laboral. Demanda de empleo. Solicitud de certificados. Contrato de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> 15 186 54 8 		
			Intervención socio-laboral	<ul style="list-style-type: none"> Orientación y asesoramiento. Derivación a Programa de empleo. Seguimiento (con la familia). Coordinación. 	<ul style="list-style-type: none"> 31 49 27 30 		
			Intervención socio-educativa	<ul style="list-style-type: none"> Orientación y asesoramiento. Derivaciones a Cursos o Talleres. Seguimiento (con la familia). Coordinación Habilidades de organización documental, planificación, gestión del tiempo, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> 25 72 16 7 60 		
			Otras formativa/laboral	<ul style="list-style-type: none"> Otras 	<ul style="list-style-type: none"> 31 		
			TOTAL				611

ÁREA	OBJETIVO ESPECÍFICO	OBJETIVOS OPERATIVOS	GRUPO	ACCIÓN	Nº
PARTICIPACIÓN SOCIAL/CULTURAL	1. Reforzar la participación social y el acceso a la ciudadanía. 2. Conocer y acceder a la cultura como medio de desarrollo personal y social.	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.	Gestiones administrativas	<ul style="list-style-type: none"> Inscripción taller/curso Centros culturales y otros espacios de participación comunitaria. Carné biblioteca. 	<ul style="list-style-type: none"> 5 0
			Intervención socio-educativa.	<ul style="list-style-type: none"> Mediación comunitaria. Habilidades de organización, planificación y gestión del tiempo libre. Conocimiento de los recursos culturales y de ocio. Participación ciudadana 	<ul style="list-style-type: none"> 0 0 46 71
			Otras Participación Social/Cult.	<ul style="list-style-type: none"> Otras 	<ul style="list-style-type: none"> 5
			TOTAL		

ÁREA	OBJETIVO ESPECÍFICO	OBJETIVOS OPERATIVOS	GRUPO	ACCIÓN	Nº
SALUD	Mejorar el estado de salud bio-psicosocial	1. Tomar conciencia sobre la importancia de su cuidado personal.	Gestiones administrativas	<ul style="list-style-type: none"> Tarjeta sanitaria Trámite discapacidad/dependencia. Solicitud cambio de médico. Solicitud de Informes. 	<ul style="list-style-type: none"> 2 30 2 6
			Intervención socio-sanitaria	<ul style="list-style-type: none"> Acompañamiento socio-sanitario. Promoción de la salud. Seguimiento socio-sanitario 	<ul style="list-style-type: none"> 32 29 66

		2. Conocer y acceder al sistema sanitario.		<ul style="list-style-type: none"> - Enfermedades crónicas - Otros problemas de salud - Salud Bucodental • Habilidades de organización documental, planificación, gestión del tiempo, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> - 23 - 25 - 18 • 37
			Otras salud	• Otras	• 9
			TOTAL		

ÁREA	OBJETIVO ESPECÍFICO	OBJETIVOS OPERATIVOS	GRUPO	ACCIÓN	Nº
ADMINISTRATIVA	Reforzar la autonomía en la tramitación de las gestiones administrativas	1. Conocer los procesos para realizar gestiones administrativas básicas.	Gestiones administrativas	<ul style="list-style-type: none"> • Documento (DNI) • Título de familia numerosa. • Registro civil. • Tráfico 	<ul style="list-style-type: none"> • 22 • 16 • 2 • 7
			Intervención socioeducativa	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades de organización documental, planificación, gestión del tiempo, etc. • Conocimiento de los servicios públicos y su funcionamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • 39 • 45
		Otras administrativa	• Otras	• 7	
		TOTAL			

ÁREA	OBJETIVO ESPECÍFICO	OBJETIVOS OPERATIVOS	GRUPO	ACCIÓN	Nº
JURÍDICA	Promover la autonomía en el acceso a recursos jurídicos y defensa de sus intereses.	1. Sensibilizar sobre las consecuencias de cometer actos delictivos y potenciar conductas que previenen la 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.	Gestiones administrativas	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud Justicia gratuita. • Informes sociales. • Recursos jdcos/admtvos 	<ul style="list-style-type: none"> • 6 • 5 • 2
			Intervención socio-jurídica	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación y asesoramiento. • Seguimiento. • Acompañamiento al juzgado. • Consulta de expedientes. • Contacto con abogadas/os • Habilidades de organización documental, planificación, gestión del tiempo, etc • Conocimiento y prevención de los actos que pueden suponer delitos. 	<ul style="list-style-type: none"> • 21 • 32 • 18 • 8 • 12 • 17 • 2
			Otras jurídica	<ul style="list-style-type: none"> • Otras 	<ul style="list-style-type: none"> • 2
			TOTAL		

ÁREA	OBJETIVO ESPECÍFICO	OBJETIVOS OPERATIVOS	GRUPO	ACCIÓN	Nº
PERSONAL	Fortalecer las competencias personales que favorecen el desarrollo psicosocial.	<p>1. Mejorar a autonomía en la toma de decisiones potenciando la capacidad de análisis y comprensión de la realidad.</p> <p>2. Promover el desarrollo de las habilidades de comunicación y de relación que les permitan establecer relaciones interpersonales sanas.</p> <p>3. Aprender a reconocer las emociones propias y de los demás y adquirir habilidades de autorregulación emocional.</p> <p>4. Adquirir habilidades para el ejercicio de la parentalidad positiva.</p>	Apoyo emocional/creación vínculo (escucha, validación, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo Emocional. 	<ul style="list-style-type: none"> • 72
			Intervención socioeducativa	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades de comunicación. • Gestión y resolución de conflictos. • Plan de acción y Codiagnóstico • Evaluación. • Habilidades relacionales (asertividad, empatía, respeto, comprensión, etc.) . • Promover la crianza y parentalidad positiva. • Promover relaciones igualitarias, respetuosas y sin violencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • 8 • 7 • 72 • 53 • 6 • 65 • 3
			Intervención psicoeducativa	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar la expre.positiva de emociones y autoreg.emocional(control de la ira, resistencia a la frustración, manejo de los celos, la vergüenza, etc.) • Mejora de la autoestima/empoderamiento 	<ul style="list-style-type: none"> • 9 • 12
			Otras personal	<ul style="list-style-type: none"> • Otras 	<ul style="list-style-type: none"> • 24
			TOTAL		

ÁREA	OB. ESPECÍFICO	OB. OPERATIVOS	GRUPO	ACCIÓN	Nº
MENORES	Potenciar el desarrollo integral del menor	1. Educativo	Gestiones administrativas	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de becas comedor. Solicitud becas libros. Traslado de centro escolar. Trámite para discapacidad/dependencia. Solicitud cambio de médico. Solicitud de informes. Inscripción taller/curso Centros culturales y otros espacios de participación comunitaria. Informes sociales. Recursos jdco-admtvo. 	<ul style="list-style-type: none"> 106 51 15 16 3 5 44 1 1
		3. Salud			
		4. Administrativo			
		2. Particip. Social/Cult			
		5. Jurídico			
Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> Documento nacional de identificación. (DNI) Registro civil. 	<ul style="list-style-type: none"> 11 3 			
Intervención socio-educativa	<ul style="list-style-type: none"> Refuerzo educativo. Coordinación Seguimiento. Centro educativo Refuerzo educativo Actividades de ocio 	<ul style="list-style-type: none"> 53 25 8 119 51 32 			
Intervención socio-sanitaria	<ul style="list-style-type: none"> Acompañamiento socio-sanitario. Vacunas y asignación de médico. Seguimiento socio-sanitario -Enfermedad crónica 	<ul style="list-style-type: none"> 12 51 68 13 			

				-Salud bucodental	- 30
				-Otros problemas de salud	- 25
			Intervención socio-jurídica	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación y asesoramiento. • Mediación. • Seguimiento. • Acompañamiento al juzgado. • Consulta de expedientes. • Contacto con abogadas/os • Conocimiento y prevención de los actos que pueden suponer delitos. 	<ul style="list-style-type: none"> • 6 • 2 • 13 • 2 • 2 • 3 • 2
			Otras	• Otras	• 112
			TOTAL		885

ÁREA	OBJETIVO ESPECÍFICO	OBJETIVOS OPERATIVOS	GRUPO	ACCIÓN	Nº
COORDINACIÓN	Coordinar las actuaciones del Plan de Acción con otros profesionales	Coordinar las actuaciones del Plan de Acción	UTS	• Coordinación	• 56
			PAIN/EDI/ Otros programas del S Público	• Coordinación	• 54
			Entidades sociales	• Coordinación	• 109
			Otras coordinaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación - Iberdrola - Nexus Energía - Emuasa - Alcalde pedáneo. 	• 22

5. TRABAJO EN RED

La complejidad de la exclusión social y por ende de la realidad de las familias con las que trabajamos hace necesario el desarrollo de una intervención profesional de carácter interdisciplinar en la que se integren los distintos agentes presentes en el territorio, profesionales, entidades públicas y del tercer sector, así como aquellos servicios diseñados para atender a las distintas áreas vitales.

Así cuando hablamos de Trabajo en Red hacemos referencia a un tipo de intervención caracterizada por la complementariedad de los profesionales y servicios que se integran en la misma, no es sólo un proceso de comunicación y coordinación; se trata de ir más allá de lo que cada profesional podría lograr por separado, supone una nueva forma de organización para actuar en torno a las familias, que son situadas en el centro. Las figuras profesionales integradas en la red comparten el análisis de la situación para poder diseñar planes de trabajo estratégicos, que permiten una acción conjunta, evitando así duplicidades o que determinados aspectos queden desatendidos. Esta organización permite tomar decisiones de manera consensuada, basada en actuaciones específicas que son promovidas por cada agente en base a las funciones que le correspondan, siempre desde una perspectiva comunitaria que fomente el acceso y la participación en y desde los recursos del territorio de referencia, para promover una respuesta integral necesaria en las situaciones de exclusión social que se caracterizan por la multidimensionalidad a la que un solo equipo no puede dar respuesta.

5.1. MESA LOCAL DE TRABAJO MURCIA

La Mesa está formada por una representante de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades (a partir de Octubre de 2019 estaremos haciendo referencia a la Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familia y Políticas Sociales), 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.

Este es el **grupo motor** desde el que se impulsa desde el inicio del Programa las actuaciones referidas al Programa de Acompañamiento en las que están implicados los distintos servicios de Vivienda y Servicios Sociales.

Una vez el Programa se puso en marcha y se hubieron acordado y consensuado los protocolos a seguir, las reuniones de la Mesa se han espaciado en el tiempo, consistiendo su misión en el seguimiento de los acuerdos alcanzados y en dirimir los nuevos contratiempos que van surgiendo.

Este año, entre los nuevos temas a tratar, destacar que se han analizado distintas modalidades de contrato para cuando se den los realojos, en concreto hemos visto dos, uno de cesión y uso y otro de alquiler. Otro asunto dialogado ha sido el de dar de alta los suministros y el de los gastos de la comunidad de vecinos para ver quien deberá hacer frente a los mismos. Se ha visto la posibilidad de que para el tema de los suministros las familias cuenten con una Ayuda de Emergencia tramitada desde los Servicios Sociales.

5.2. COMISIÓN DE VIVIENDA

Esta Comisión la integra un técnico de la Consejería de Fomento e Infraestructuras, otro técnico del Servicio de Vivienda del Ayuntamiento de Murcia, una profesional de la Concejalía de Servicios Sociales y otra por parte del Programa PARES.

La misión de este grupo es visitar e informar de las viviendas a adquirir, realizando un informe referido a la adecuación a nivel técnico, tanto arquitectónicamente en relación a las condiciones de habitabilidad en cuanto que estén ajustadas a la normativa y la legislación vigente, como socialmente en cuanto al entorno, recursos, equipamientos de la zona y adaptada a la familia. Desde el mismo se coordinan las actuaciones en ese sentido.

Desde la Consejería de Fomento e Infraestructuras se contó en un primer lugar con una API encargada de realizar la prospección de viviendas, estas se localizan atendiendo a los informes que desde el Programa se realizan respecto a la necesidad que cada familia tiene, es decir, en este informe (**Anexo IV**) se detalla el número de adultos y menores de la unidad familiar, nº de habitaciones que se consideran imprescindible, si es necesario la accesibilidad del inmueble y al menos se indican tres zonas de preferencia para su localización, así como la observaciones que se crean pertinentes.

La Comisión se desplaza junto con la API a visitar la estancia y se realiza un “INFORME SOBRE ADECUACIÓN DE VIVIENDA DE SEGUNDA MANO CON DESTINO AL REALOJO DE FAMILIA EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL Y RESIDENCIAL CRONIFICADA PARA SU APROBACIÓN POR LA COMISIÓN DE SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA”. **ANEXO V**

Las visitas comenzaron en julio de 2018 con una primera API (LEYVA) contratada, se vieron 28 viviendas con el resultado de 6 informes favorables.

En enero de 2019 se suma una nueva API (ALIX) que realizará el servicio de prospección, con la que hasta julio del mismo año, se visitan 56 viviendas con 13 informes favorables.

Por tanto, en total se han visitado **84 casas de las que se han hecho informe favorable de adecuación en 19 casos y que se han adquirido 7** (según lo que se nos ha comunicado) **quedando 10 en trámites a la fecha de presentación de esta memoria.**

Decir que la diferencia entre el número de viviendas visitadas e informes favorables obedece a varias razones; por un lado la normativa regional y estatal de edificación y accesibilidad, además de la local del plan general (indicadas abajo) hace que muchas de ellas no cumplan los requisitos, por otro lado hasta que no hemos tenido varias salidas con las APIs estas no han comprendido bien la tipología de vivienda que se necesita para el Programa, y en algún caso aunque el inmueble pudiera cumplir los requisitos se ha desestimado por entender que no era la mejor opción.

El marco normativo de carácter obligatorio es el siguiente:

- Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Suelo y Rehabilitación Urbana.
- Ley 13/2015, de 30 de marzo, de Ordenación Territorial y Urbanística de la Región de Murcia.
- Ley 38/1999, de 5 de Noviembre, de Ordenación de la Edificación.
- Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación.

Normativa Autonómica/Local:	
HABITABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Normas de habitabilidad y diseño de la región de Murcia (ley 5/95.orden 15/10/91 y decreto 39/1987).
ACCESIBILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Decreto 39/1987 de 4 de Junio de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. • Orden de 15 de octubre de 1991 de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, sobre accesibilidad a espacios públicos y edificación. • Ley 4/2017, de 27 de junio, de Accesibilidad Universal de la Región de Murcia.
MEDIO AMBIENTE	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 4/2009 de Protección Ambiental Integrada.
ORDENANZAS MUNICIPALES	<ul style="list-style-type: none"> • De edificación y Uso del suelo. • De protección de la atmósfera.

5.3. RED PARES

Seminario: "El trabajo en red como herramienta en la atención de personas"

Planteamos este seminario dentro de la RED del Programa, los destinatarios han sido las profesionales de las UTS; así como de otros programas de Servicios Sociales de referencia de las familias en el Ayuntamiento de Murcia y Alcantarilla; y el equipo técnico del Programa PARES de la Asociación Habito.

Se celebró el 3 de octubre de 2019, de 9 a 14h con la participación de 27 profesionales.

La fundamentación del mismo descansa en que las dinámicas asistenciales actuales, se mantiene a menudo una inercia que favorece el trabajo individualizado y parcializado, excesivamente centrado en la gestión, que corre el peligro de tener poco en cuenta la tarea de elaboración colectiva que corresponde a los profesionales y a los equipos de trabajo.

Este modo de proceder tiene consecuencias negativas tanto en la calidad asistencial, como en los mismos profesionales, que se sienten solos ante problemáticas y situaciones complejas, que muchas veces los sobrepasan, generando sobrecargas poco sostenibles. Al mismo tiempo, podemos observar frecuentes solapamientos en sus actuaciones, cuando no contradicciones en las orientaciones seguidas.

Para recuperar y dar cuerpo a la función profesional hay que compartir, con el equipo primero y con la red después, algunos procesos relevantes en nuestra tarea: valoración del caso y de su contexto, diseño de las estrategias de actuación, implementación y seguimiento de las actuaciones, y, sin duda también, evaluación de los resultados y de los procesos.

Se trata sin duda de un proceso colectivo, que sólo puede darse de manera eficaz y eficiente en el marco de un trabajo colaborativo y de una experiencia de reflexión colectiva, que permita poner a prueba las hipótesis de trabajo.

Para avanzar en estos procesos hay que tener claros los principios de actuación (epistémicos, metodológicos y éticos), las herramientas y también los procedimientos que hagan realidad la interdisciplinariedad y el apoyo institucional adecuado. Todo ello requiere un plan general capaz de sostener la red y la intervención comunitaria, haciéndola viable.

OBJETIVOS:

- Revisar los conceptos básicos del trabajo en red en la atención de menores y familias con especial complejidad. Diferenciar de la coordinación multi-profesional.
- Reflexionar a partir de experiencias de los participantes, con el propósito de favorecer la implementación de una nueva estrategia de trabajo en red en el Programa PARES.

CONCLUSIONES:

Desde el Programa nos parece fundamental propiciar espacios de encuentro y reflexión con los profesionales implicados en el desarrollo del proceso de acompañamiento que se realiza con las familias participantes; tener la oportunidad de detenernos a analizar las estrategias aplicadas en la intervención se hace imprescindible para conseguir el cambio social. Definir marcos de actuación y metodologías, para dirigirnos hacia una línea de intervención cada vez más holística e integral.

En este sentido, el seminario supuso un espacio de puesta en común fuera de los contextos habituales de encuentro y coordinación, en el que se expresaron las necesidades sentidas por los profesionales, y se pudieron establecer las bases para continuar construyendo las estructuras para el trabajo en red.

Presentación del Programa PARES en el Municipio de Alcantarilla.

El pasado 28 de junio, se desarrolló una reunión técnica en la que se hizo una presentación del Programa PARES en el municipio de Alcantarilla.

A la reunión asistieron profesionales del Centro de Servicios Sociales y del Ayuntamiento de Alcantarilla del área de Servicios Sociales y así como del área de Vivienda. Por parte de la corporación local, estuvo presente también la Quinta Teniente de Alcalde y Delegada de Bienestar Social, Familia y Mujer.

La comisión encargada de realizar la presentación estuvo formada por, una técnica de la Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familia y Políticas Sociales, por la Asociación Habito Murcia, la Directora del Programa PARES y parte del equipo de Técnicas Acompañantes del Programa Pares.

Se realizó una exposición en la que se contextualizó de donde surge el Programa PARES. En lo relativo a los aspectos intrínsecos del Programa, se destaca la importancia fundamental del acompañamiento como metodología de intervención, el carácter circular e integral del mismo, a través del flujograma, representación gráfica de las fases del Programa.

A continuación se explicó la forma de acceso al Programa, destacando la importancia de la aplicación del Baremo elaborado por la Mesa Local de Trabajo del Programa PARES (en el municipio de Murcia), que define y valora las características de exclusión residencial a través de indicadores, analizando pormenorizadamente cada uno de los ítems que se valoran en la aplicación del mismo.

Así mismo se presentó el manual para la cumplimentación del baremo, y el formato del informe que es necesario para la propuesta de participación en el programa.

Se incidió en las directrices de comunicación, aspecto fundamental para la puesta en marcha del Programa, que generó cierto debate entre las profesionales, lo que permitió un espacio de reflexión muy adecuado para aclarar dudas y consultas más concretas.

Para finalizar, se dedicó un espacio para analizar algunos aspectos del Programa Marco recogidos en la definición metodológica: La metodología holística e integral de intervención, los principios metodológicos, la importancia de la participación de los miembros de las unidades familiares en el proceso de acompañamiento, el área

de comunicación del programa, a través del cual se tiene una relación de retroalimentación con la comunidad, sobre la temática de Chabolismo, Infravivienda y Exclusión Social en la Región de Murcia así como la figura del profesional de referencia y la importancia del vínculo de éste con los participantes.

De este modo resultó un seminario interesante, en el que hubo oportunidad de recoger las consultas y dudas iniciales de los profesionales, así como establecer un punto de partida para la puesta en marcha del Programa en ese territorio.

5.4. OTRAS REDES

EAPN

La Comisión Jurídica de la EAPN-RM (Red de lucha contra la pobreza y la exclusión social de la Región de Murcia), ha seguido convocándose y nosotros participando en ella. Este año, las actuaciones en este grupo de trabajo, se han centrado en establecer convenios de colaboración con los distintos colegios profesionales de abogados en la Región de Murcia.

Tras las oportunas solicitudes de reunión con las autoridades competentes y la elaboración del marco de colaboración plasmado formalmente en un convenio, se ha conseguido acordar la colaboración con el **Ilustre Colegios de Abogados de Murcia y con Ilustre Colegios de Abogados de Cartagena**, sin embargo a fecha de cierre de esta memoria sólo se ha rubricado el Convenio con el Colegio de abogados de Cartagena.

Otra vía abierta de trabajo en el grupo ha sido la de formación/sensibilización en materia de derechos y protección de las personas en situación o riesgo de pobreza y exclusión social, la propuesta en este sentido va direccionada en primer lugar a establecer contacto con la UMU (Universidad de Murcia), la Escuela de Práctica Jurídica y otros entes formativos para ofertarles una propuesta formativa, por ahora esto es sólo un esbozo.

En el momento actual, el cambio en la Junta Directiva de EAPN-RM ha hecho que se replanteen los distintos grupos de trabajo, la Comisión está a la espera de que se elabore el Plan Estratégico para delimitar los objetivos y el funcionamiento del grupo.

MESA TÉCNICA DE VIVIENDA coordinada por RASINET

Es un grupo de trabajo en el que participan distintos agentes del servicio público como técnicas del Ayuntamiento de Santomera y profesionales del CAVI Murcia y EMAVI; así como también entidades sociales como la propia Rasinet, Columbares, Cepaim, Murcia Acoge, Fundación Salud y Comunidad, el Grupo de Participación de la EAPN-RM y la asociación Habito Murcia, este año se han sumado Cáritas y un funcionario de la Oficina de Mediación de Vivienda del Ayuntamiento de Molina.

Los temas de los que se ha tratado este año han sido: creación de una página web en la que volcar la información destacada que tengamos sobre el tema de Vivienda, la necesidad de un censo de vivienda vacía, la búsqueda de experiencias en otras Comunidades Autónomas en cuanto a políticas de vivienda que estén funcionando, análisis de como se está llevando a cabo el Plan Estatal de Vivienda, intercambio de pareceres, de información referida a ayudas, a casos concretos, etc...

CAFÉ-TERTULIA.

Una de las sesiones de la Mesa técnica se desarrolló en el lugar dónde estaba expuesta la muestra fotográfica del Programa PARES, hicimos una reunión con un formato de café-tertulia. Desde la Asociación Habito se facilitó la sesión de trabajo a través de una dinámica en la cada participante trazaba las partes de una casa dándoles un significado para posteriormente ponerlo en común y dar paso a una reflexión colectiva:

Dinámica “Construyendo la casa”

- ❖ SUELO: la realidad que “nos sostiene”
 - La situación actual de la vivienda
- ❖ PAREDES: lo que nos conforma como “únicos”
 - Lo que trabajamos en nuestros Programas/Proyectos
- ❖ PUERTA: la que nos relaciona con el exterior, a partir de ella nos relacionamos con los demás.
 - Redes, mesas, grupos de apoyo. Etc..
- ❖ TECHO: lo que nos protege, nos cubre...
 - Derechos, Legislación.
- ❖ VENTANAS: por ellas entra luz, a través de ellas descubro qué pasa fuera.
 - Experiencias en otros sitios que nos puedan dar luz



5.5 CALENDARIO DE REUNIONES DE COORDINACIÓN

Calendario Reuniones 2018

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
1 L	1 J	1 J	1 D	1 M	1 V	1 D	1 M	1 S	1 L	1 J	1 S	
2 M	2 V	2 V	2 L	2 M	2 S	2 L	2 J	2 D	2 M	2 V	2 D	
3 M	3 S	3 S	3 M	3 J	3 D	3 M	3 V	3 L	3 M	3 S	3 L	
4 J	4 D	4 D	4 M	4 V	4 L	4 M	4 S	4 M	4 J	4 D	4 M	Consejería Familia...
5 V	5 L	5 L	5 J	5 S	5 M	5 J	5 D	5 M	5 V	5 L	5 M	
6 S	6 M	6 M	6 V	6 D	6 M	6 V	6 L	6 J	6 S	6 M	6 J	Mesa de trabajo
7 D	7 M	7 M	7 S	7 L	7 J	7 S	7 M	7 V	7 D	7 M	7 V	
8 L	8 J	8 J	8 D	8 M	8 V	8 D	8 M	8 S	8 L	8 J	8 S	Vivienda
9 M	9 V	9 V	9 L	9 M	9 S	9 L	9 J	9 D	9 M	9 V	9 D	
10 M	10 S	10 S	10 M	10 J	10 D	10 M	10 V	10 L	10 M	10 S	10 L	SS.SS
11 J	11 D	11 D	11 M	11 V	11 L	11 M	11 S	11 M	11 J	11 D	11 M	
12 V	12 L	12 L	12 J	12 S	12 M	12 J	12 D	12 M	12 V	12 L	12 M	Taller RED
13 S	13 M	13 M	13 V	13 D	13 M	13 V	13 L	13 J	13 S	13 M	13 J	
14 D	14 M	14 M	14 S	14 L	14 J	14 S	14 M	14 V	14 D	14 M	14 V	EAPN/ TSJ
15 L	15 J	15 J	15 D	15 M	15 V	15 D	15 M	15 S	15 L	15 J	15 S	
16 M	16 V	16 V	16 L	16 M	16 S	16 L	16 J	16 D	16 M	16 V	16 D	Comisión Seguimiento
17 M	17 S	17 S	17 M	17 J	17 D	17 M	17 V	17 L	17 M	17 S	17 L	
18 J	18 D	18 D	18 M	18 V	18 L	18 M	18 S	18 M	18 J	18 D	18 M	Consejería de Fomento
19 V	19 L	19 L	19 J	19 S	19 M	19 J	19 D	19 M	19 V	19 L	19 M	
20 S	20 M	20 M	20 V	20 D	20 M	20 V	20 L	20 J	20 S	20 M	20 J	OTRAS
21 D	21 M	21 M	21 S	21 L	21 J	21 S	21 M	21 V	21 D	21 M	21 V	
22 L	22 J	22 J	22 D	22 M	22 V	22 D	22 M	22 S	22 L	22 J	22 S	Visitas Viviendas
23 M	23 V	23 V	23 L	23 M	23 S	23 L	23 J	23 D	23 M	23 V	23 D	
24 M	24 S	24 S	24 M	24 J	24 D	24 M	24 V	24 L	24 M	24 S	24 L	
25 J	25 D	25 D	25 M	25 V	25 L	25 M	25 S	25 M	25 J	25 D	25 M	
26 V	26 L	26 L	26 J	26 S	26 M	26 J	26 D	26 M	26 V	26 L	26 M	
27 S	27 M	27 M	27 V	27 D	27 M	27 V	27 L	27 J	27 S	27 M	27 J	
28 D	28 M	28 M	28 S	28 L	28 J	28 S	28 M	28 V	28 D	28 M	28 V	
29 L		29 J	29 D	29 M	29 V	29 D	29 M	29 S	29 L	29 J	29 S	
30 M		30 V	30 L	30 M	30 S	30 L	30 J	30 D	30 M	30 V	30 D	
31 M		31 S		31 J		31 M	31 V		31 M		31 L	

Calendario Reuniones 2019

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre		
1 M	1 V	1 V	1 L	1 M	1 S	1 L	1 J	1 D	1 M	1 V	1 D		
2 M	2 S	2 S	2 M	2 J	2 D	2 M	2 V	2 L	2 M	2 S	2 L		
3 J	3 D	3 D	3 M	3 V	3 L	Eq.Fami	3 M	3 S	3 M	3 D	3 M		
4 V	4 L	4 L	4 J	4 S	4 M	4 J	4 D	4 M	4 V	4 L	4 M	Consejería Familia	
5 S	5 M	5 M	5 V	ICACAR	5 D	5 M	5 V	5 L	5 J	5 S	5 M	5 J	
6 D	6 M	6 M	6 S	6 L	6 J	6 S	6 M	6 V	6 D	6 M	6 V	Mesa de trabajo	
7 L	7 J	7 J	7 D	7 M	7 V	7 D	7 M	7 S	7 L	7 J	7 S		
8 M	8 V	8 V	8 L	8 M	8 S	8 L	8 J	8 D	8 M	8 V	8 D	Servicio Vivienda	
9 M	9 S	9 S	9 M	9 J	9 D	9 M	9 V	9 L	9 M	9 S	9 L		
10 J	10 D	10 D	10 M	10 V	10 L	10 M	10 S	10 M	10 J	10 D	10 M	SS.SS	
11 V	11 L	11 L	11 J	11 S	11 M	11 J	11 D	11 M	11 V	11 L	11 M		
12 S	12 M	12 M	12 V	12 D	12 M	12 V	12 L	12 J	12 S	12 M	12 J	FORMACIÓN RED	
13 D	13 M	13 M	13 S	13 L	13 J	13 S	13 M	13 V	13 D	13 M	13 V		
14 L	14 J	14 J	14 D	14 M	14 V	14 D	14 M	14 S	14 L	14 J	14 S	EAPN/ ICAMUR/ICACART	
15 M	15 V	15 V	15 L	15 M	15 S	15 L	15 J	15 D	15 M	15 V	15 D		
16 M	16 S	16 S	16 M	16 J	16 D	16 M	ICAMUR	16 V	16 L	16 M	16 L	Comisión Seguimiento	
17 J	17 D	17 D	17 M	17 V	17 L	17 M	17 S	17 M	17 J	17 D	17 M		
18 V	18 L	18 L	18 J	18 S	18 M	18 J	18 D	18 M	18 V	18 L	18 M	Consejería de Fomento	
19 S	19 M	19 M	19 V	19 D	19 M	19 V	19 L	19 J	Rasin	19 S	19 J		
20 D	20 M	20 M	20 S	20 L	20 J	20 S	20 M	20 V	20 D	20 M	20 V	OTRAS	
21 L	21 J	21 J	21 D	21 M	21 V	21 D	21 M	21 S	21 L	21 J	21 S		
22 M	22 V	22 V	22 L	22 M	22 S	22 L	ICACAR	22 J	22 D	22 M	22 V	EXPOSICIÓN	
23 M	23 S	23 S	23 M	23 J	23 D	23 M	23 V	23 L	23 M	23 S	23 L		
24 J	24 D	24 D	24 M	24 V	24 L	24 M	24 S	24 M	24 J	24 D	24 M	Visitas Viviendas	
25 V	25 L	25 L	25 J	25 S	25 M	25 J	25 D	25 M	25 V	25 L	25 M		
26 S	26 M	26 M	26 V	26 D	26 M	26 V	26 L	26 J	26 S	26 M	26 J		
27 D	27 M	27 M	27 V	27 D	27 M	27 J	27 S	27 M	27 V	27 D	27 V		
28 L	28 J	28 J	28 D	28 M	28 V	ALCANT	28 D	28 M	28 S	28 L	28 J		
29 M		29 V	29 L	29 M	29 S	29 L	29 J	29 D	29 M	29 V	29 D		
30 M		30 S	30 M	30 J	30 D	30 M	30 V	30 L	30 M	30 S	30 L		
31 J		31 D		31 V	ALC	31 M	31 S		31 J		31 M		

6. COMUNICACIÓN, ACTIVIDADES DE INFORMACIÓN, DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

BOLETINES

Una de las principales herramientas de comunicación del programa PARES son los boletines, se trata de una serie de publicaciones de carácter trimestral que cumplen una doble función: informar y sensibilizar.

Entendida la comunicación como una práctica más de la acción social, la creatividad resulta un factor clave; de este modo, la elaboración de los boletines permite presentar el Programa PARES al conjunto de la ciudadanía, dando a conocer las acciones que desarrollamos, el porqué y el para qué de estas. Así adoptamos el rol de informadores, generando conocimiento y transmitiendo información lo que nos permite llevar a cabo una divulgación de la realidad de la exclusión social, que para una parte importante de la sociedad resulta lejana o desconocida, promoviendo así un espacio para la reflexión y el cambio, desde lo individual a lo colectivo.

A través de esta línea estratégica ponemos el foco de atención en una parte de la población que de lo contrario quedaría silenciada, condenada al olvido, actuamos entonces como un altavoz para la realidad de las familias en situación de exclusión social y residencial; pretendemos provocar reacciones en el otro, fomentar el espíritu crítico y la reflexión, en la búsqueda del compromiso del conjunto de la ciudadanía.

Frente a la incomunicación, la insolidaridad e incluso los prejuicios que pesan sobre las personas en situación de exclusión, promovemos los valores de respeto, compromiso, responsabilidad y solidaridad.

Con el fin de dar una mayor difusión a los materiales elaborados, la publicación se lleva a cabo en formatos digital e impreso; de este modo en todos los actos que organizamos los boletines están físicamente presentes a disposición de las personas asistentes; así mismo las nuevas tecnologías ofrecen grandes posibilidades que nos permiten alcanzar a un número mayor de destinatarios, un colectivo más heterogéneo y sin barreras geográficas, para ello hacemos difusión a través de correo electrónico, publicación en la página web del programa y en el perfil de una de las redes sociales, lo que garantiza un acceso inmediato a los contenidos en el momento de la publicación, pero también su permanencia a lo largo del tiempo.

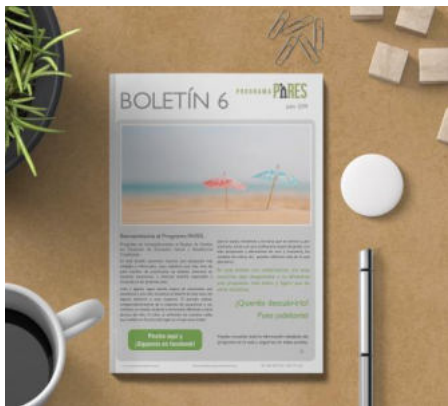
En el tercer año del programa se han publicado cuatro boletines:



Boletín 4, enero 2019 (16 páginas)



Boletín 5, abril 2019 (20 páginas)



Boletín 6, julio 2019 (16 páginas)



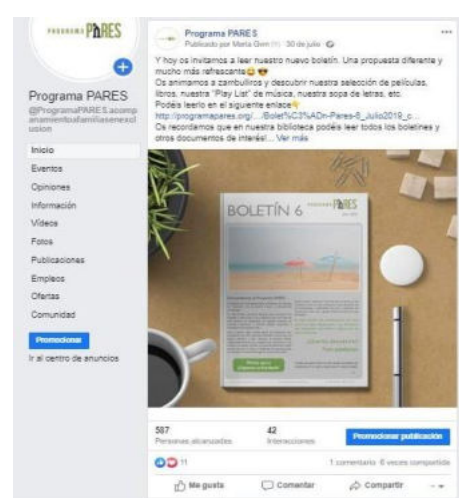
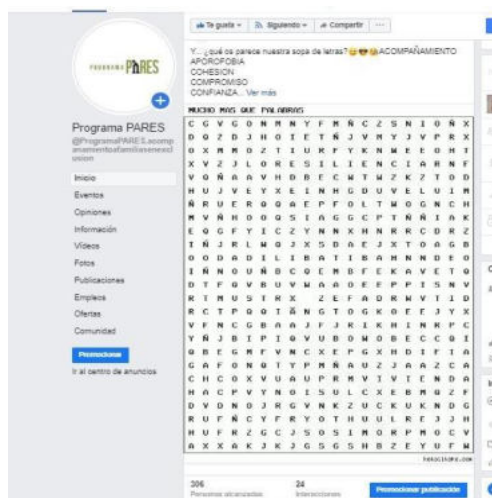
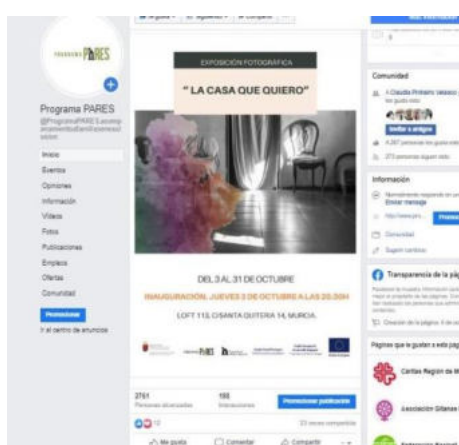
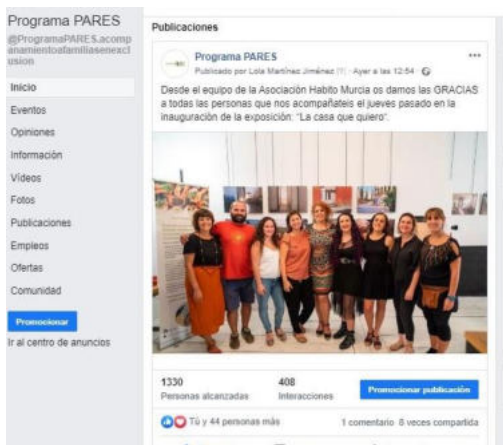
Boletín 7, octubre 2019 (12 páginas)

FACEBOOK

En este año contamos con 273 seguidores. El año pasado contábamos para estas fechas con 169 seguidores, es decir, contamos con un 39% más de seguidores en nuestra página. Seguimos con la dinámica de publicaciones similar al año anterior:

- Compartir información relativa al Programa PARES: reuniones, formaciones internas, participación en jornadas, boletín, exposición, etc.
- Compartir información de otras instituciones colaboradoras o no, para informar difundir y sensibilizar.

- Publicaciones más ligeras, para generar comunidad, afianzar nuestra “marca” con mensajes de buenos días, de fin de semana, con fotos divertidas con el logo del programa, invitando a ver alguna película, alguna canción, etc. Son publicaciones que gustan a la gente, que circulan por las redes y que van haciendo que la comunidad que nos sigue crezca.
- Se establecen campañas para dinamizar a los seguidores. #Fraseparalareflexión consiste en ir poniendo frases significativas y maquetarlas con el logo del PARES y se anima a la gente a opinar.



El seguimiento orgánico de las publicaciones ha variado en función de la publicación, y la época del año. El alcance máximo lo ha tenido la difusión de la Exposición fotográfica. Algunas de las publicaciones recordatorias del evento, con el cartel de la misma, **ha llegado a más de 2700 personas**. A pesar del nuevo algoritmo de Facebook, que prima las publicaciones de pago limitando las publicaciones a la que acceden los seguidores, muchas de nuestras publicaciones han tenido un gran alcance orgánico, sin

pagar. Esto significa que los seguidores, aunque hayan sido menos, han interactuado con la publicación (no sólo le han dado a me gusta, sino no sólo le han dado a me gusta, sino que han compartido o comentado), llegando las publicaciones a un público más extenso del que nos sigue directamente.

WEB

La web del Programa PARES (<http://programapares.org/>) está diseñada para que sea un espacio que recoja todos los elementos que conforman el programa y la actividad que en él se desarrolla. Así pues, se ha seguido utilizando para visibilizar el trabajo que se realiza, a través de la publicación de las noticias, boletines trimestrales y otras publicaciones de interés relacionadas con la temática de la exclusión social y residencial.

Es una herramienta muy útil para la difusión y sensibilización, y se ha ido conformando de forma conjunta desde el equipo que forma el programa. En cuanto a las visitas registradas a la web, en este periodo, desde el 19 de octubre de 2018 a 18 de octubre de 2019, **la página ha tenido 28.976 visitas**, lo que nos refleja que está teniendo un impacto considerable. Valoramos que la difusión a través de otros medios, como son los boletines o Facebook también favorecen el tránsito de visitantes a la web.



The screenshot shows the homepage of the Programa PARES website. At the top, there is a navigation menu with links for INICIO, SOMOS, HACEMOS, TRABAJAMOS EN RED, PUBLICACIONES, and CONTACTO. The main header features the 'PROGRAMA PARES' logo and the European Union flag. Below this is a large banner image of a multi-story apartment building with the text 'PROGRAMA PARES' overlaid in large white letters. Underneath the banner, the text reads: 'Programa de Acompañamiento al Realojo de familias en situación de Exclusión Social y residencial cronicada'. A short paragraph below explains that the program is aimed at social accompaniment for families in social and residential exclusion, involving a gradual intervention process where access to a home is a key pillar.

EXPOSICIÓN FOTOGRÁFICA “LA CASA QUE QUIERO”. ANEXO VI



Todo empezó el 20 mayo en una sesión creativa que desarrollamos el equipo del Programa PARES y la Junta Directiva, en la cual se expusieron distintas ideas, reflexionamos y finalmente perfilamos e imaginamos la exposición que queríamos.

Además del diálogo con la fotógrafa contratada, lo más importante fue también el proceso participativo y co-creativo con las familias. Queríamos que realmente el mensaje lanzado en la exposición fuera de dentro hacia fuera y totalmente vivenciado por las verdaderas protagonistas, las familias y su realidad, sus sueños y sus derechos. De esta manera, diseñamos una sesión de trabajo conjunta en la que con distintas propuestas de análisis, diálogo y creación artística se obtuvo la información que iba a dar sentido a nuestra exposición.

Esta exposición se plantea con el objetivo de visibilizar y sensibilizar sobre la problemática de vivienda que atraviesan muchas familias que viven en infraviviendas. Viviendas que no cumplen las condiciones mínimas de habitabilidad, salubridad, seguridad física y de tenencia, etc.

En esta exposición realizamos una especie de “juego” de miradas, presentando “LA MIRADA” de la realidad en distintos planos. Por un lado está nuestra mirada, la mirada de la realidad, la casa que tienen. Por otro lado están ellos que miran su realidad y a la vez, miran al futuro, observando aquello que necesitan y querrían en su casa. Aparecen como en un momento de ensoñación. Una tercera serie hace alusión a la fantasía, a ese juego de transformación de la realidad a través de la proyección de los elementos deseados.

Otra serie de fotografías, llamada “MIRADAS” y que se expone en un formato particular, una casa de cartón de dimensiones 1,5x1,5m. En estas fotos ellos/as nos miran de frente. Sostienen muchos años una vivienda indigna y en esta muestra fotográfica “sostienen” sus reivindicaciones, expresando lo que necesitan y sueñan.

En la inauguración participan unas 200 personas. A lo largo del mes no tenemos registro concreto de las personas que han visitado la exposición pero por el volumen de actividades en el local LOFT 113, donde se ha mantenido la exposición todo el mes, **estimamos que ha sido vista por unas 500 personas en total.**

PLANIFICADOR DE MESA-CALENDARIO MURAL. AÑO 2019

Como medio de difusión del Programa se pensó en un producto que tuviera una utilidad práctica. Para ello pensamos en un calendario que pudiera ser a la vez una herramienta de gestión, organización y planificación que pudiera dirigirse a un público diverso, tanto personas trabajadoras de distintos ámbitos y organizaciones como familias.

El producto final ha sido un calendario tipo planning de 14 hojas, incluyendo portada, con diseño de felicitación y página informativa relevante sobre el Programa PARES.



Tamaño A3.



VIDEO DOCUMENTAL

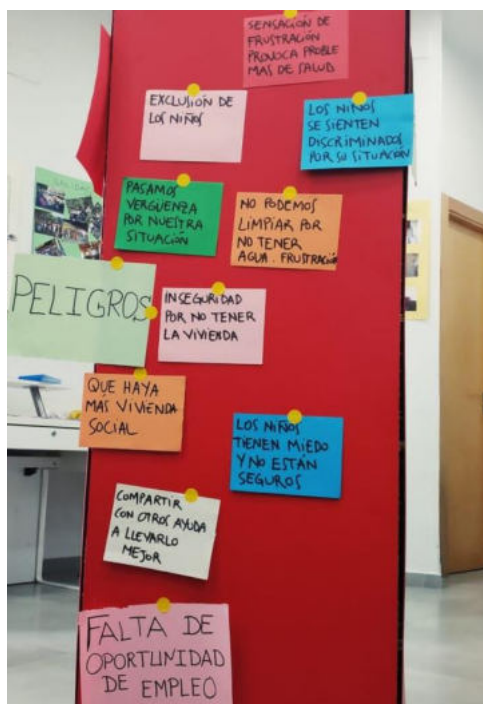
Estamos en la era de la comunicación. El consumo de información se convierte en una necesidad del ser humano y el formato estrella es el audiovisual. En este sentido nos planteamos crear una herramienta de información y de difusión del programa que cumpla con este criterio, que se pueda difundir por distintos canales digitales (web, redes sociales) y a la vez un medio más atractivo de cara a presentaciones didácticas (Universidades, por ejemplo) y/o eventos. Pensamos que el formato documental era muy apropiado para transmitir el contenido que queríamos, es decir, las principales características del Programa y la problemática que abordamos.

La estructura del documental es la siguiente:

- **Antecedentes y conceptos básicos relacionados con el programa.** Este eje lo abordaron los tres miembros de la junta directiva de la Asociación Habito por un lado, y el responsable del Servicio de Planificación y evaluación de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades de la Región de Murcia, por otro. El formato elegido fue el de entrevista – coloquio.
- **La realidad que motiva la intervención.**

Esta parte surge de una reflexión colectiva de los/as participantes y el equipo, a través de una sesión grupal. Las temáticas fueron varias: la reivindicación sobre el derecho a una vivienda digna, como afectan las inclemencias del clima cuando se vive en una infravivienda, la dificultad de acceso al agua y luz en estas situaciones, dificultades de acceso al empleo y al alquiler, y como les afectan a los/as participantes los prejuicios y estereotipos en su día a día, tanto

a los adultos como a los menores. En total 16 personas participaron en las grabaciones, lo que significó también un trabajo de empoderamiento y sentido de pertenencia a un grupo que vive una misma problemática y que actúa para Esta grabación grupal finalizó con una dinámica en la que se evidenciaron los estereotipos que producen situaciones de discriminación y otra en la que se resaltaron las potencialidades y valores que tienen como colectivo para aportar a la sociedad y que desean que sean reconocidos.



- **Características del programa, cómo damos respuesta:**

En este bloque la directora del programa hace un recorrido por los pilares fundamentales del Programa PARES, como es el flujograma que marca el proceso de intervención también hace referencia a la importancia del Trabajo en red. En este sentido, se muestran imágenes de una reunión de la Mesa de trabajo. Para hablar de los procesos de acompañamiento social de forma más concreta, una de las técnicas del Programa junto con una de las participantes explican la metodología de trabajo

y la visión profesional desde la cual se construye el vínculo y se desarrollan los Planes de Acción con las familias.

Por otro lado, también se recoge una experiencia de realojo, donde la familia realojada explica el cambio que ha supuesto en su vida el acceso a una vivienda digna.

- **Cierre.**

Por último, en esta parte se hace referencia a los retos pendientes que tenemos como sociedad para que no se produzcan estas situaciones de exclusión social y residencial, a través de la intervención de algunos de los miembros de la junta directiva de la Asociación Habito.

Las grabaciones se realizaron entre el 6 y el 26 de junio. Para realizar el documental se contrató el servicio de una profesional. Actualmente, el documental está en proceso de montaje. Está previsto que tenga una duración aproximada de 20 minutos y que se realice una presentación oficial cuando el montaje haya finalizado.



7. EVALUACIÓN

La evaluación como celebración del aprendizaje, es según la metodología de *Dragon Dreaming*, un proceso que reconecta la realización del proyecto que estamos desarrollando con una nueva fase de sueños, así lo entendemos también desde el PARES.

Durante la evaluación danzamos con nuestros dragones, nos hacemos conscientes de nuestras capacidades y destrezas, también de nuestras limitaciones y desaciertos, y es por supuesto, el momento de celebrar nuestros logros tanto personales como de equipo.

El último paso de nuestra celebración-evaluación requiere analizar el camino andando, los resultados transformadores y/o aquello que no ha dado los frutos esperados y nos preparamos para redirigirnos y emprender de nuevo el rumbo.

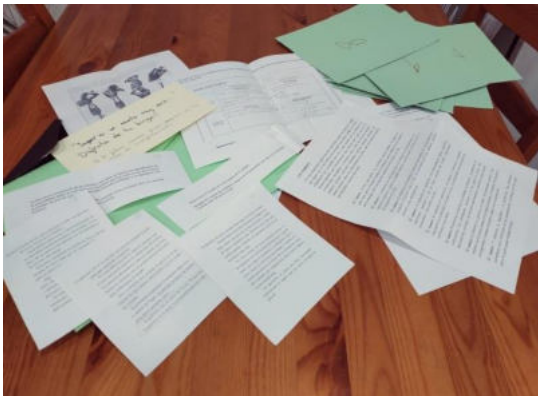
Este año la jornada de evaluación (celebrada el 24 de julio) se ha diseñado para realizarla en dos momentos, primero a través de un trabajo individual de introspección de cada componente del equipo, y un segundo momento grupal en el que como herramienta de trabajo hemos utilizado un DAFO, con él analizamos el Programa desde sus Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades, este análisis nos sirvió para elaborar estrategias que nos permitan acercarnos más y mejor a los objetivos planteados.



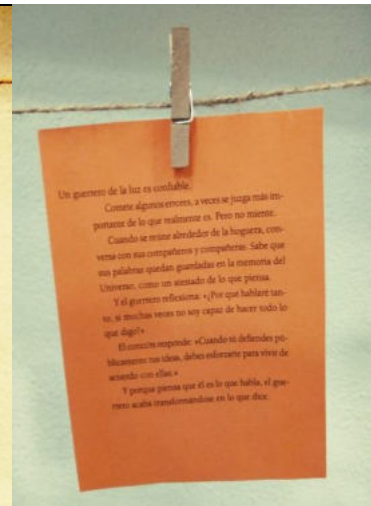
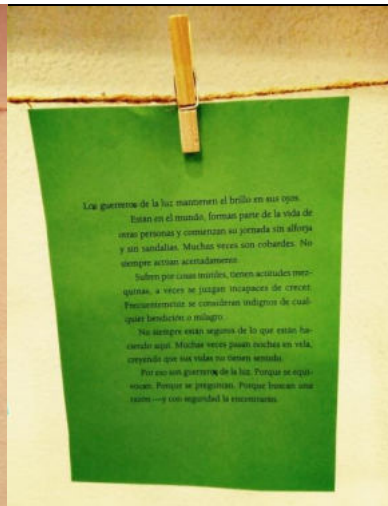
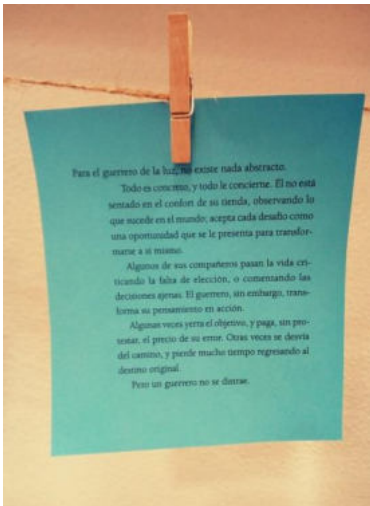
Para el primer momento se dotó a cada profesional de un sobre con una nota y de una carpeta de trabajo en la que encontrarían todos los pasos a seguir durante la sesión. A través de un juego numérico, tenían que completar 9 cartones de bingo correspondientes a cada una de las Áreas de intervención, se le quería dar importancia de forma simbólica a los registros del Programa y a todas las tareas que se han realizado a lo largo del año.

Se trataba de realizar un trabajo personal consciente, reflexivo y creativo. Algunas de las “pruebas” a realizar fueron: unos minutos de sentarse en algún lugar de la ciudad, cerrar los ojos y estar atentas a la respiración, unos pequeños ejercicios de estiramiento. Debían hacer un DAFO personal, un test de eneagrama, escuchar una

fábula y buscarle un final diferente,.... por último todas se encontraban en un museo para visionar juntas una exposición fotográfica. Algunas imágenes de lo trabajado:



Como hilo conductor se utilizaron algunas instrucciones de “El Manual del Guerrero de la Luz” de Paulo Coelho.



SUPERVISIÓN

Entendemos la supervisión como un espacio en el que se propicia la reflexión sobre la práctica social y sobre la influencia que los factores personales tienen en la práctica profesional. Así mismo, constituye un espacio acotado para la resolución de conflictos relacionados con la práctica profesional, o derivados del propio trabajo cooperativo, incluso conflictos con las personas que acompañamos, o con los profesionales con los que nos coordinamos.

Todas estas interferencias emocionales, son abordadas en el espacio de supervisión, con la finalidad de generar alternativas y favorecer la canalización de las mismas.

La supervisión es un espacio destinado al cuidado personal, entendiendo que para hacer del acompañamiento una relación positiva de crecimiento mutuo es fundamental nuestra madurez emocional, y por lo tanto, favorecer espacios para la mirada reflexiva y la revisión permanente.

Como objetivo último de la supervisión está la mejora de la calidad de la intervención.

Algunos de los asuntos que hemos tratado son:

-Miedo al conflicto, a poner límites, cómo afrontar el enfado de las familias, algunos conflictos de comunicación con trabajadoras sociales, el tema de los egos, etc.

-Afrontar el dolor ajeno, impotencia ante la situación de las familias, cultura asistencialista, como protagonizar y dejar que ellos protagonicen.

-Falta de potencia, crítico interno, control del estrés, organización del tiempo, gestión de las emociones.

-Cómo afectan algunas situaciones conflictivas del pasado en el presente, dificultades en su rol profesional, algunas invasiones de lo personal en lo profesional y lo profesional a lo personal.

ACCIONES FORMATIVAS:

1. Acompañando en el desarrollo del área personal

Se celebra el 18 de enero 2019, en la sede de la Asociación Habito Murcia.

Contenidos:

- Necesidades básicas de las personas
- Habilidades de indagación
- Habilidades sociales básicas y complejas
- Cómo dar apoyo emocional
- La autoestima. Qué es y ejercicios para desarrollarla
- Algunas herramientas: Pixel de las emociones, fábula el capullo de mariposa y relajación

2. Parentalidad positiva

Se celebra el 12 abril, en las instalaciones de la Asociación.

Contenidos:

- Qué es la parentalidad positiva
- Estilos de crianza
- Desarrollo evolutivo
- Ejercicios prácticos

BIBLIOTECA:

Seguimos nutriendo nuestra biblioteca virtual de consulta para el equipo técnico, de cara a tener un espacio de consulta y de apoyo. Manuales, investigaciones, libros de autoapoyo, dinámicas de grupo, etc. Hemos generado una fuente documental variada que nos sirve de inspiración y apoyo.

8. 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:
 - 2 Reuniones de la Mesa local de Trabajo (Murcia).
 - 1 Reunión de la Comisión de Seguimiento.
 - 1 Reunión de Coordinación del Programa PARES con agentes de la Concejalía de Servicios Sociales y de Vivienda del Municipio de Alcantarilla.
 - 1 Jornada de presentación del Programa en el Municipio de Alcantarilla (con la participación de técnicos y personal responsable de las Concejalías de Vivienda y Servicios Sociales del Ayuntamiento de Alcantarilla, Equipo de Familia, UTS, PAIN).
 - 4 Reuniones con la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades. Dirección General de Familia y Política Social.
 - 2 reuniones con la Consejería de Fomento.
 - 2 reuniones Mesa Técnica de Vivienda (Rasinet), una de ellas con el formato de Café-tertulia.
 - 1 Seminario de encuentro y formativo bajo el título: “El trabajo en red como herramienta en la atención de personas”. Celebrado el 03 de octubre en el salón de actos del Centro Cultural Puertas de Castilla con un total de 27 participantes.
 - 13 salidas de visitas a viviendas realizadas por la Comisión de Vivienda.
 - 2 Reuniones de la Comisión de Vivienda/ Consejería de Fomento e Infraestructuras
 - 8 Reuniones Red de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social (EAPN).
 - Coordinación UTS/PAIN, estas coordinaciones forman parte del Plan de Acción establecido por lo que se tienen encuentros periódicos con las distintas profesionales.

- **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 24 núcleos familiares, otros 4 están en la Fase de Preincorporación, **(ver las acciones realizadas en el punto 4 de esta Memoria).**
 - Se ha acompañado 1 realojo definitivo.

- **Objetivo específico: Favorecer la integración y la participación de las familias en el entorno.**

Las actuaciones dirigidas al cumplimiento de este objetivo se han planteado sobre el territorio de referencia de las familias y para el fomento de la participación en movimientos y actividades que representan sus intereses.

- Documental PARES. Participación en grupos de trabajo para presentar los temas a abordar en el documento así como en el rodaje del video, en sesiones familiares y de grupo, 2 sesiones grupales de 10 y 8 participantes y 7 sesiones individuales-familiares.
- Exposición fotográfica “La Casa que quiero”:
 - 1 sesión grupal para trabajar el contenido de la exposición con 12 participantes.
 - 12 sesiones fotográficas con las familias y en las viviendas, asistencia a la exposición.
 - Participación en programa de radio ROM para su difusión.
- 1 participante realiza labores de voluntariado con Cáritas en escuela de verano y actividades puntuales.
- 1 encuentro con la Directora General de Familia y Políticas Sociales, desarrollando un conversatorio donde las familias presentaron sus principales inquietudes, problemáticas y demandas, 8 participantes. Mayo de 2019.
- 5 reuniones con la comunidad de vecinos donde se ubica la vivienda de una de las familias del programa.
- 2 encuentros con la alcaldesa pedánea de Los Ramos por parte de un grupo de familias residentes en la pedanía.
- Participación de adultos en actividades lúdicas del centro educativo en navidad; 2 participantes, CEIP Cristo del Valle-Torreagüera.
- Si hacemos referencia específicamente a los menores, podemos hablar de su participación en diferentes actividades de carácter grupal y

comunitario, tales como Escuelas de Verano (5 participantes), así como en Actividades infantiles de ocio a través del PAI (5), servicio de ludoteca (4). Programas de actividades con Infancia, Proyecto de Calle de Cáritas (1) y Equipos de fútbol (1) y Baile a través del centro cultural de la pedanía (1).

- **Objetivo específico: Generar un servicio individual y grupal de apoyo profesional al personal del programa.** En esta línea se han desarrollado las siguientes actuaciones.
 - 35 Reuniones de equipo de carácter semanal
 - 1 Reunión de evaluación anual del Programa.
 - 11 sesiones de supervisión grupal y 3 de supervisión individual.
 - 2 acciones formativas: Acompañamiento en el desarrollo del área personal y Parentalidad positiva.

- **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 cronicada.** Se han logrado los siguientes objetivos tal y como están definidos en el programa aprobado:
 - Actualización de la Web del programa y del Perfil en la red social Facebook, se han logrado 273 seguidores.
 - Elaboración y publicación de 4 boletines con una doble función, información y difusión ofreciendo una síntesis del Programa Operativo, y sensibilización en relación a la exclusión social y residencial. Supone también un canal de comunicación unidireccional con posibles beneficiarios, el conjunto de la población, especialmente entidades y profesionales del entorno.

9. CONCLUSIONES

Surgida en Murcia como una experiencia novedosa para el realojo de familias en situación de exclusión residencial cronicada, sostenida en el acompañamiento profesional, desde su inicio se ha ido fortaleciendo y solidificando como una propuesta para afrontar la exclusión social, de este modo en el tercer año de desarrollo del programa hemos trabajado junto a 28 familias, lo que supone un total de 124 participantes, siendo el 56% menores de edad.

Tras la presentación de los datos referidos en los apartados anteriores, consideramos necesario hacer un ejercicio de reflexión que permita destacar que a pesar de la predisposición de las familias participantes en el programa de acompañamiento, para el desarrollo de un plan de acción individualizado y familiar, las continuas incidencias diarias a las que se ven sometidos obstaculizan los itinerarios marcados. La inseguridad y la inestabilidad, así como la falta de acceso a suministros básicos como el agua y la electricidad, se convierten en barreras que dificultan la capacidad de acción de los sujetos participantes.

Hablamos de familias que se encuentran en situación de exclusión social y residencial severa y cronicada, que no es fruto de una crisis reciente. Las consecuencias de una vida marcada por la pobreza y la exclusión se manifiestan en las diferentes áreas personales (las mismas con las que se trabaja desde el programa), así podemos observar problemáticas asociadas a la salud que se manifiestan como enfermedades crónicas, discapacidad y enfermedades graves, en lo que supone importantes carencias en la calidad de vida, especialmente si lo comparamos con el conjunto de la población. En lo referente a formación y empleo las familias con las que trabajamos no tienen en su mayoría estudios terminados, ni formación laboral específica, careciendo así mismo de experiencia laboral en el mercado laboral regularizado, esto unido a las dificultades personales y materiales y a los prejuicios que versan sobre esta comunidad, en un escenario laboral cada vez más precario, hacen que nos veamos obligados a hablar de un perfil de baja empleabilidad, con el que sin embargo las familias no se conforman, como respuesta a ello hay una clara apuesta por la formación continua y el desarrollo de itinerarios con diferentes entidades presentes en el territorio de referencia.

A continuación se presentan algunos datos que ponen de manifiesto las múltiples dimensiones de la exclusión que permiten describir la gravedad de la situación a la que se ven abocadas las familias participantes en el programa.

<p>El 84% de las familias del programa no tienen acceso al suministro regular de agua. El 79% de las familias no tienen acceso al suministro eléctrico.</p>
<p>Escasos recursos económicos que imposibilitan el acceso a una vivienda de alquiler en el libre mercado.</p>
<p>El 75% de las personas en edad laboral del programa están desempleadas frente al 14,2 % del conjunto de la población, en Murcia en Septiembre de 2019 (INE) 48% están desarrollando un itinerario laboral, El 41% de las personas adultas, con una edad media de 37 años son analfabetas, mientras que la tasa de alfabetización en España era el 98,25% según datos de la UNESCO, 2016.</p>
<p>El 28% de los adultos participantes tienen una situación de discapacidad reconocida, mientras que atendiendo al conjunto de la población de la Región de Murcia, el porcentaje se reduce al 8% (INE 2018) El 41% de los adultos padecen una enfermedad crónica , y casi en el mismo porcentaje presentan importantes problemas de salud bucodental</p>
<p>Durante el desarrollo del programa se han experimentado 5 desalojos forzados y en otras 11 ocasiones las familias han abandonado la vivienda motivadas por la judicialización del proceso</p>
<p>El 100% de los menores en edad escolar están escolarizados, sin embargo hay un 16% de casos con absentismo, que no presenta importantes diferencias entre primaria y secundaria, para tratar de frenar esta situación casi un 64% de los menores han participado en programas de refuerzo educativo para la prevención y fomento de la promoción escolar.</p>

Las características de una población que vive en continua crisis, ponen de manifiesto la necesidad del acompañamiento profesionalizado que sostenga una intervención marcada por la singularidad, la motivación, y la confianza así como su seguimiento intensivo, como es el caso; para ello los profesionales de programa crean un vínculo que permite confrontar y motivar, sin juzgar, contemplando la singularidad de cada uno de los participantes, su trayectoria vital, las dificultades y fortalezas, apoyándose en los pequeños y grandes y logros en un proceso de continua revisión.

La realidad de las familias es la de una situación de emergencia social, donde la pobreza y la exclusión son mucho más que privación material, se trata especialmente de falta de oportunidades, el desarraigo, sentimientos de indefensión y desamparo, así como la falta de participación y la ausencia de unas condiciones mínimas de vida.

Los datos recogidos en la presente memoria y de los que el equipo es testigo en la ejecución del programa, ponen de manifiesto la innegable realidad de que estas malas condiciones de vida, marcadas fundamentalmente por la falta de una vivienda digna y segura, afectan gravemente a todas las áreas vitales personales y familiares y por ende a la construcción del auto concepto, a los comportamientos y a los límites que se fijan las familias, así como a las metas que pretenden alcanzar.

La creación de un proyecto vital experimenta dificultades añadidas debido a la desventaja social en la que se encuentran, donde la privación de una vivienda segura se convierte en un factor determinante. Inexorablemente, la falta de vivienda está ligada a otras carencias materiales y personales, lo que posiciona a las familias del programa en una dinámica de subsistencia, de supervivencia diaria, obstaculizando los procesos de cambio y promoción social.

El desarrollo de la intervención, el diseño de los planes de acción y su implementación tienen como principio potenciar la interacción y la participación en un contexto lo más normalizado posible, de modo que las personas puedan desarrollar diferentes roles socialmente valorados de manera positiva. El carácter participativo y gradual de los procesos de participación y acciones llevadas a cabo fomentan la adquisición de nuevas habilidades que posibilitan desarrollar estrategias diferentes y novedosas para dar otras respuestas a las situaciones-problema que a diario experimentan, buscando que las soluciones sean a medio largo plazo, basadas en el compromiso y la responsabilidad, y no en la inmediatez y urgencia.

Reconocemos un gran esfuerzo por parte de los participantes, así como del equipo profesional, un compromiso compartido basado en la responsabilidad, autonomía y autodeterminación en pos de la promoción social, sin embargo no podemos obviar que, a pesar de la resiliencia que caracteriza a estas familias, no disponer de una vivienda hace muy difícil alcanzar una mayor calidad de vida cuando no se tienen cubiertas las necesidades básicas que provocan una insostenibilidad de la situación; llegado este momento es importante que el acceso a una vivienda segura esté garantizado. Ello nos permitiría trabajar desde un nuevo escenario que aumenta las posibilidades de inclusión y desarrollo social, donde los objetivos sean percibidos como algo cercano y alcanzable. La educación experimental que supone residir en un espacio habitacional seguro y acondicionado, permite un mejor entendimiento y asimilación de las acciones planteadas en favor de la inclusión atendiendo a la integralidad característica del Programa.

El aprendizaje es en primer lugar social y después individual, tal como defiende Vygotsky, sino hay interacción con el conjunto de la comunidad, en espacios de socialización e interacción, y en este caso espacios directamente relacionados con una vivienda normalizada, difícilmente se podrán desarrollar cambios. Por ello pretendemos fortalecer la estrategia del fomento de la participación y del trabajo con y desde el territorio, prestando especial atención a los menores de las familias, a la puesta en valor de la educación, como elemento imprescindible para la promoción social, en la construcción de nuevas formas de socialización cada vez más alejadas de la exclusión, siempre desde una perspectiva comunitaria y territorial sostenida por el trabajo en red.

“Hoy en nuestras culturas, entendemos que todo lo relacionado con el domicilio, con el lugar donde se vive, todas las prácticas en el hogar, y todos los elementos del hogar, constituyen elementos esenciales del sentido de la vida humana.

Se dice de la vivienda que es el lugar primario, la zona fundamental de construcción del sujeto.

El espacio, en tanto que dominio en el que se vive, no es meramente escenario, sino que se define, se delimita y adquiere sentido, en interacción con las acciones vitales de los organismos.

Dentro de los espacios convivenciales es donde se completa la construcción del sujeto. De ahí que la casa, en tanto que lugar fundamental de convivencia, constituya el espacio primordial para la construcción- destrucción del sujeto.” (García Carrasco: 2004)

10. ANEXOS

ANEXO I: DOCUMENTO DE BAJA DEL PROGRAMA

ANEXO II: REGISTRO DEL PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO

ANEXO III: DOCUMENTOS DE COORDINACIÓN CON ENTIDADES Y UTS

ANEXO IV: INFORME DE NECESIDAD DE VIVIENDA DE LAS FAMILIAS

ANEXO V: INFORME SOBRE ADECUACIÓN DE VIVIENDA

ANEXO VI: EXPOSICIÓN “LA CASA QUE QUIERO”