



Servicios Sociales
Plaza Beato Andrés Hibernón 6-2º 30001 Murcia
T. 968 35 86 00
(C.I.F. P-3003000 A)

PLAN ESTRATÉGICO PARA PERSONAS SIN HOGAR DEL MUNICIPIO DE MURCIA 2022-2025

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. MARCO NORMATIVO / FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	5
3. PERSONAS SIN HOGAR. CARACTERÍSTICAS, DESARROLLO Y NECESIDADES. SINHOGARISMO Y EXCLUSIÓN RESIDENCIAL.....	7
3.1. CONCEPTO SINHOGARISMO Y PERSONAS SIN HOGAR.....	7
3.2. TIPOLOGÍA ETHOS.....	8
4. DIAGNÓSTICO SOBRE LA SITUACIÓN DE LAS PERSONAS SIN HOGAR EN MURCIA.....	9
<i>Informe Foessa sobre Exclusión y Desarrollo Social en la Región de Murcia.....</i>	<i>9</i>
<i>"Exclusión residencial en Murcia: miradas y trayectorias" (2016).....</i>	<i>10</i>
<i>"Informe en 2018 sobre el Riesgo de Pobreza y Exclusión Social en el Municipio de Murcia",.....</i>	<i>10</i>
<i>"Situación actual del sinhogarismo en relación a COVID 19"</i>	<i>13</i>
5. ACTUACIONES DEL AYUNTAMIENTO DE MURCIA EN RELACIÓN A LAS PERSONAS SIN HOGAR	13
5.1. RED PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL.....	13
6. ESTRATEGIA MUNICIPAL PARA PERSONAS SIN HOGAR DEL AYUNTAMIENTO DE MURCIA.....	15
OBJETIVO GENERAL 1. PREVENIR LAS CAUSAS DEL SINHOGARISMO EN SITUACIONES DE RIESGO..	15
LÍNEA ESTRATÉGICA 1. PREVENCIÓN DEL SINHOGARISMO.....	15
LÍNEA ESTRATÉGICA 2. DESARROLLO DE PROTOCOLOS DE DETECCIÓN E INTERVENCIÓN TEMPRANA DE SINHOGARISMO.....	17
OBJETIVO GENERAL 2. SENSIBILIZAR A LA SOCIEDAD Y DEFENDER CONTRA LA DISCRIMINACIÓN Y LOS DELITOS DE ODIOS DIRIGIDOS A LAS PERSONAS SIN HOGAR.....	18
LÍNEA ESTRATÉGICA 3. PROMOCIÓN DEL DERECHO A UNA IMAGEN VERAZ Y RESPETUOSA DE LAS PERSONAS SIN HOGAR.....	19
LÍNEA ESTRATÉGICA 4. ELIMINAR BARRERAS QUE OBSTACULIZAN EL ACCESO A LOS SERVICIOS Y A LAS PRESTACIONES SOCIALES.....	19

<i>LÍNEA ESTRATÉGICA 5. COMBATIR LA VIOLENCIA EJERCIDA CONTRA LAS PERSONAS SIN HOGAR.</i>	20
OBJETIVO 3. GARANTIZAR LA SEGURIDAD DE VIDA DE LAS PERSONAS SIN HOGAR.....	22
<i>LÍNEA ESTRATÉGICA 6. DESARROLLO DE UN SISTEMA PLURAL DE ALOJAMIENTO DIRIGIDO A QUE LA PERSONA PUEDA NORMALIZAR SU VIDA Y REINCORPORARSE A LA SOCIEDAD.</i>	22
<i>LÍNEA ESTRATÉGICA 7. APLICACIÓN DEL MODELO DE INTERVENCIÓN SOCIAL CON PERSONAS SIN HOGAR HOUSING FIRST.</i>	23
<i>LÍNEA ESTRATÉGICA 8. MEJORA DE LOS RECURSOS DIRIGIDOS A LAS PERSONAS SIN HOGAR.</i>	23
OBJETIVO 4. RESTAURAR EL PROYECTO DE VIDA.....	25
<i>LÍNEA ESTRATÉGICA 9. APLICACIÓN DEL MÉTODO DE GESTIÓN DE CASO.</i>	25
<i>LÍNEA ESTRATÉGICA 10. MEJORAR LA EMPLEABILIDAD DE LAS PERSONAS SIN HOGAR.</i>	26
<i>LÍNEA ESTRATÉGICA 11. ESTABLECER MEDIDAS DE ARRAIGO EN LA COMUNIDAD.</i>	28
OBJETIVO 5. REFORZAR EL SISTEMA PÚBLICO DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS SIN HOGAR Y MEJORAR EL CONOCIMIENTO, EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN Y LA EVALUACIÓN.....	28
<i>LÍNEA ESTRATÉGICA 12. REFORZAR EL SISTEMA PÚBLICO DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS SIN HOGAR.</i>	28
<i>LÍNEA ESTRATÉGICA 13. MEJORAR EL CONOCIMIENTO, EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN Y LA EVALUACIÓN.</i>	30
7. EVALUACIÓN.....	31
8. BIBLIOGRAFIA.....	31
REFERENCIAS NORMATIVAS.....	32
WEBGRAFIA.....	33
ANEXOS.....	35
ANEXO I (OBJETIVOS, ACTUACIONES E INDICADORES POR LÍNEA ESTRATÉGICA)	
ANEXO II (ESTIMACIÓN ECONÓMICA)	
ANEXO III (ITINERARIO PSH MUNICIPIO DE MURCIA)	
ANEXO IV (LA SITUACIÓN ACTUAL DEL SINHOGARISMO. COVID-19)	
<i>Ámbito Estatal.</i>	
<i>Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.</i>	
Ámbito Municipal.....	

1. INTRODUCCIÓN

El documento publicado por el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad denominado “CONFIGURACIÓN DE UNA RED LOCAL DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR INTEGRADA EN EL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES. 100 ARGUMENTOS Y PROPUESTAS” en su premisa 6 señala “la responsabilidad local en la atención a las personas sin hogar (en adelante PSH), requiere planificar y coordinar esta atención en su territorio, en cuyo contexto se desarrollen las actuaciones de la propia entidad local y las de las entidades sin fin de lucro que desarrollen su actividad en esta materia en el territorio, y que decidan integrarse o coordinarse con la Red Pública de Atención a PSH”.

España aprobó por Acuerdo del Consejo de Ministros de 6 de Noviembre de 2015, la primera ESTRATEGIA NACIONAL INTEGRAL PARA PERSONAS SIN HOGAR 2015- 2020. El horizonte de esta Estrategia (en adelante ENI-PSH) es “la erradicación del sinhogarismo en nuestro país mediante el objetivo a medio plazo de reducción del número de personas que están sin hogar”. La ENI-PSH “no está dirigida a la mera asistencia (...) sino que aspira a que las PSH restauren su proyecto de vida y se reincorporen a una sociedad que, sin duda, para incluirles, debe cambiar”. En su línea estratégica 12 señala entre las actuaciones propuestas en dicho documento, “elaborar y aprobar en los distintos niveles de la Administración Planes de Atención a PSH, en diálogo con el Tercer Sector y las propias PSH”.

En relación a nuestro municipio, en 2016 se constituyó la RED PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL DEL AYUNTAMIENTO DE MURCIA, que coordina la actividad de diversos grupos. Entre ellos, existe uno encargado de elaborar esta Estrategia municipal, conforme a la estructura de la ENI-PSH, ordenando el conjunto de recursos disponibles en el municipio para la atención a PSH, el análisis de las necesidades no cubiertas y la elaboración de las propuestas más adecuadas para su incorporación a la planificación de los recursos necesarios para garantizar una adecuada atención a este colectivo.

El presente documento, dando respuesta a las prescripciones contenidas tanto en los documentos señalados anteriormente como en el encargo del grupo de la Red para la Inclusión, contiene la Estrategia Municipal para PSH del municipio de Murcia el cual representa la voluntad de articular la actuación de las distintas instituciones públicas y privadas, que trabajan en este ámbito, con el fin de ofrecer respuestas conjuntas y eficientes a los problemas de pobreza y exclusión social. Esta Estrategia supone un compromiso político, institucional y técnico que se plantea como un reto para los próximos años.

Sin lugar a dudas, esta actuación no resulta una tarea fácil ya que depende, por una parte, de la articulación de medidas estructurales e institucionales que cuenten con dicho objetivo y a su vez, las circunstancias personales de las propias personas que pernoctan en la calle que determinan, en cierto grado, la posibilidad de que abandonen la misma.

Es necesario por todo lo dicho, dar respuesta a las necesidades de las PSH y replantearse formas de organización dado los nuevos perfiles que exigen un tratamiento diferenciado de los mismos y el incremento y la cronificación de los casos por la falta de oportunidades para la reinserción social.

2. MARCO NORMATIVO / FUNDAMENTACIÓN LEGAL

A nivel internacional, el artículo 25 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos establece que toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y, en especial, la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los Servicios Sociales necesarios.

Desde las instituciones europeas, las políticas de abordaje del sinhogarismo han experimentado un importante crecimiento en los últimos años, destacando:

- La Declaración del Parlamento Europeo, de 16 de diciembre de 2010, sobre la estrategia de la UE en relación al sinhogarismo.

- La Resolución del Parlamento europeo de 14 septiembre de 2011, animando a los estados miembros a diseñar estrategias propias de lucha contra las PSH.
- El dictamen del Comité de las Regiones de 19 de agosto de 2014, que consideraba inaceptable el hecho que haya personas en situación de calle, señalando que cada Estado miembro de la UE debería de disponer de una estrategia nacional de lucha contra el problema de las PSH, completándose con estrategias regionales e insistiendo en definir el papel de los entes locales y regionales en aras a la buena gobernanza y el reparto de tareas y distribución de recursos.

Todo ello se haya enmarcado en la Estrategia Europa 2020 que busca un crecimiento integrador y sostenible, donde uno de sus objetivos es reducir en 20 millones del número de personas en exclusión social.

En cuanto a la **normativa estatal**, la Constitución Española en su el artículo 47 establece que «todos los españoles tienen derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada», exhortando a los poderes públicos a promover las condiciones necesarias y a establecer las normas pertinentes para hacer efectivo este derecho. El artículo 148.1.3.ª establece que las Comunidades autónomas tienen competencia exclusiva en materia de vivienda.

En 2015 se desarrolló la primera Estrategia Nacional Integral para PSH 2015-2020, donde en su línea estratégica 12 se plantea la necesidad de reforzar el sistema público de atención a las PSH, su atención es una responsabilidad pública y en especial, de las administraciones locales que son quienes ostentan y ejercen la responsabilidad más directa en la atención a las PSH.

La Ley 27/2013, 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la administración local establece en su art. 25. 2 e, que son competencia de las entidades locales la “evaluación e información en situaciones de necesidad social y la atención inmediata en situación o riesgo de exclusión social”.

En el ámbito autonómico, El Estatuto de Autonomía de la Región de Murcia, aprobado por Ley Orgánica 4/1982, de 9 de junio, atribuye, en su artículo 10, uno, 18, a la Comunidad Autónoma la competencia exclusiva en este ámbito. En el ejercicio de la misma, se promulgaron dos leyes de Servicios Sociales; la primera de ellas, la Ley 8/1985, de 9 de diciembre, puso las bases de los Servicios Sociales en la Región de Murcia, perfilando un modelo y estableciendo lo que serían los objetivos fundamentales de la actuación administrativa. Posteriormente, la Ley 3/2003, de 10 de abril, del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia adaptó la política social a los nuevos tiempos y abrió la posibilidad de gestión de los servicios a toda la iniciativa social. Por último y muy recientemente se ha publicado la Ley 3/2021 de 29 de julio de Servicios Sociales de la Región de Murcia, que recoge en su artículo 5 la finalidad y objetivo del Sistema de Servicios Sociales siendo esta la de promover el bienestar social del conjunto de la población, mediante la consecución de los siguientes objetivos fundamentales: (entre otros)

1. Promover y garantizar a toda persona, grupo o comunidad la cobertura de las necesidades personales básicas y sociales, y sus aspiraciones, asegurando la igualdad de oportunidades, el derecho a vivir dignamente durante todas las etapas de la vida, el acceso a los recursos, la promoción de la autonomía personal y funcional, la inclusión e integración social, la convivencia y la participación social.
2. Analizar la realidad social y prevenir y detectar las situaciones de necesidad social de la población así como planificar y desarrollar estrategias de actuación, con especial atención a situaciones de vulnerabilidad, desprotección, desamparo, dependencia, exclusión y urgencia y emergencia social

En su Título I, dónde se especifica el Catálogo y las Prestaciones del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia, especifica en el artículo 16, las prestaciones garantizadas, siendo entre otras:

- a) Las de información, acogida, diagnóstico social, orientación social y asesoramiento.
- b) Las de valoración, planificación individual de caso, seguimiento y acompañamiento social individualizado para casos que requieran especial intensidad en la atención.
- d) Las ayudas destinadas a la atención de necesidades personales básicas en situaciones de urgencia y emergencia social y las prestaciones económicas destinadas a aquellas mujeres víctimas de violencia de género que carezcan de recursos económicos.

En el mismo texto legal se recogen las competencias de las entidades locales en su artículo 23, resaltando los siguientes apartados:

- a) Crear, mantener y gestionar los Servicios Sociales de Atención Primaria, garantizando el equipamiento y personal suficiente y adecuado que se determine reglamentariamente.
- b) Crear, mantener y gestionar los Servicios Sociales de Atención Especializada que consideren necesarios dentro de su ámbito territorial, de acuerdo con lo establecido en la planificación general del Gobierno de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- c) Aprobar los planes y programas correspondientes a su ámbito territorial, de acuerdo con lo establecido en la planificación general del Gobierno de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- g) Coordinar las actuaciones de las entidades de iniciativa social que desarrollen sus servicios en el municipio.
- h) Estudiar, detectar y prevenir las necesidades sociales que se produzcan dentro de su ámbito territorial, especialmente la detección precoz de las situaciones de riesgo en el ámbito de la infancia, y la prevención de situaciones de dependencia y riesgo o exclusión social.
- i) Atender inmediatamente a las personas en riesgo de exclusión social.

Dentro de este marco se establece la Ley de Vivienda y Lucha contra la Ocupación de la Región de Murcia, que señala en su artículo 1 que el objeto de la misma es, establecer el marco normativo y los principios que han de regir la actuación de los poderes públicos en aras a la realización efectiva del derecho de acceso de todos los ciudadanos al uso y disfrute de una vivienda digna y adecuada en el ámbito territorial de la Región de Murcia atendiendo especialmente a los sectores de población más vulnerables.

La Comunidad Autónoma de la Región de Murcia en su Ley 3/2007, de 16 de marzo, de Renta Básica de Inserción de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, establece medidas para fomentar empleo y a establecer prestaciones económicas que aminoren los efectos de la exclusión social en los más desfavorecidos, siendo foco de esta atención las PSH.

El **Ayuntamiento de Murcia**, en sesión extraordinaria del Pleno del día 25 de Junio de 2020, aprueba el Plan de Reactivación Económica y Social que incluye acciones sociales, fiscales, turísticas, de apoyo al comercio y hostelería, de desarrollo de las industrias culturales, de fomento del empleo, de movilidad y de agilización administrativa, además de un Plan extraordinario de inversiones. Este Plan, entre las medidas previstas, establece en la número 6, “elaborar un plan de atención a las PSH el municipio de Murcia y establecer una estrategia municipal e actuación par la erradicación del sinhogarismo en el municipio”, quedando por tanto reflejada la necesidad de la creación y puesta en marcha de esta Estrategia.

3. PERSONAS SIN HOGAR. CARACTERÍSTICAS, DESARROLLO Y NECESIDADES. SINHOGARISMO Y EXCLUSIÓN RESIDENCIAL

3.1. CONCEPTO SINHOGARISMO Y PERSONAS SIN HOGAR

No es fácil encontrar los términos correctos para definir este fenómeno que evoluciona constantemente. El sinhogarismo tiene muchas caras y es consecuencia de un fenómeno social en el que intervienen muchos factores individuales de las personas y otros de naturaleza colectiva y de carácter estructural que responden a una combinación de causas socioeconómicas.

FEANTSA propone la siguiente definición para el concepto de sinhogarismo y PSH: “Por persona en situación de sin hogar se entiende aquella persona incapaz de acceder y mantener un alojamiento personal y adecuado por sus propios medios o con la ayuda de los Servicios Sociales, así como aquellas personas que viven en instituciones

(hospitales, cárceles, etc.) pero no disponen de alojamiento personal donde ir al salir y personas que viven en alojamientos infrahumanos o en situación de claro hacinamiento”(Grupo de Investigación Alter, 2008, pp. 6-7).

Una persona puede llegar a vivir en la calle por diferentes motivos, personales y sociales. La falta de una red de apoyo familiar y social, padecer una enfermedad crónica, tener un problema de salud mental, carecer de ingresos, de vivienda, son factores que hacen a las personas más vulnerables exponiéndolas al sinhogarismo.

Además estas situaciones se ven influidas por causas estructurales o aspectos sociales, como son las dificultades del acceso a la vivienda y al mercado de trabajo.

El “sinhogarismo” tiene que ver con la falta de cobertura de la necesidad de alojamiento de forma estable y adecuada a la persona y a las características sociodemográficas del momento, “la exclusión residencial” en este marco descrito se configura, como la dificultad de acceder a un alojamiento adecuado a los recursos económicos personales, con la carencia de vivienda adecuada las características sociodemográficas de sus ocupantes, así como con la inestabilidad e inseguridad de poder mantenerse en ella de forma continuada, a lo que se añade el incumplimiento de unos mínimos de calidad que hagan posible su habitabilidad. De este modo la vivienda es parte fundamental para la integración social de los ciudadanos, su ausencia supone exclusión residencial que queda muy unido al término de pobreza y al de exclusión social, pues muchas situaciones de pobreza y de exclusión, se vinculan con situaciones de alojamientos precarias. En relación a los derechos residenciales Cortés (2004), señala que se articulan en torno a cuatro requisitos: 1. Requisito de Accesibilidad 2. Requisito de Adecuación 3. Requisito de Habitabilidad y Requisito de Estabilidad (p,42).

Cortés y Paniagua (1997, pp.115 y ss) citado por Hernández Pedreño (2013), hacen mención a las PSH como uno de los colectivos con mayores dificultades residenciales “Estos colectivos son: las personas sin techo, sin domicilio fijo, el chabolismo horizontal...” (p,132).

Dragana Avramov, (1995) citado en Cabrera, Rubio y Blasco (2008) quien fuera coordinadora del Europea Observatory on Homlessness definió las PSH como todas aquellas personas que “no pueden acceder o conservar su alojamiento adecuado, adaptado a su situación personal, permanente y que proporcione un marco estable de convivencia, ya sea por razones económicas y otras barreras sociales, ya sea porque presentan dificultades para llevar una vida autónoma” (p.15). Esta definición pone el énfasis en las dificultades para acceder o conservar un alojamiento por razones económicas y/o sociales, poniendo en último lugar las barreras personales, lo que supone una evolución en las investigaciones europeas sobre las problemáticas en torno a las PSH, lo que ha llevado a las creación de una tipología europea del sinhogarismo y la exclusión residencial, ETHOS: European typology on homelessness, creada por la Federación de Asociaciones Nacionales que trabajan a favor de las PSH (en adelante Feantsa). Esta tipología fue revisada en el año 2006 y 2007, con el propósito de adaptarla al contexto de los Estados miembros de la Unión Europea, constituyéndose en un instrumento y una guía para abarcar todas las situaciones en las que pueden verse las PSH, tomando como punto de partida que un hogar está constituido por tres dominios: físico, social y legal.

3.2. TIPOLOGÍA ETHOS

Siguiendo a Cabrera, Rubio y Blasco (2008): La tipología ETHOS, distingue dentro del sinhogarismo, entendido este como un proceso de exclusión residencial más o menos severa, cuatro categorías conceptuales, que a su vez se traducen en diversas situaciones residenciales, como respuesta a las peculiaridades nacionales y del funcionamiento de los distintos regímenes de provisión de alojamiento existentes en cada país (p.16).

Las cuatro categorías conceptuales son: Sin techo (Rooflessness), Sin Vivienda (Houselessness), Vivienda Insegura (Insecure Housing) y Vivienda inadecuada (Inadequate Housing).

A partir de estas cuatro categorías, se pueden reconocer hasta 13 categorías operacionales que recogen diferentes situaciones, en las que como ya hemos visto puede verse una PSH.

CATEGORÍA CONCEPTUAL		DESCRIPCIÓN	CATEGORÍA OPERACIONAL	
SIN TECHO	1	Viviendo en un espacio público (a la intemperie).	1.1. 1.2.	Durmiendo en la calle Contactados por servicios de calle
	2	Pernoctar en un refugio nocturno y/o se ve obligado a pasar varias horas al día en un espacio público.	2.1. 2.2.	Baja exigencia/albergues de acceso directo Pensiones baratas
SIN VIVIENDA	3	Estancia en albergues para gente sin hogar/alojamiento temporal.	3.1. 3.2. 3.3. 3.4.	Albergue para PSH de corta estancia. Alojamiento temporal (sin tiempo definido) Alojamiento temporal (Periodo determinado) Alojamiento temporal (Larga estancia)
	4	Vivir en refugios para mujeres.	4.1. 4.2.	Alojamiento colectivo Alojamiento con apoyo/Vivienda tutelada
	5	Vivir en alojamientos para solicitantes de asilo e inmigrantes.	5.1. 5.2. 5.3.	Centros de recepción (asilo) Centros de repatriación (internamiento) Alojamientos para trabajadores temporeros
	6	Vivir en instituciones de internamiento.	6.1.. 6.2.	Instituciones penales Otras instituciones (Cuidados y hospital)
	7	Vivir en alojamiento con apoyo de especialistas (para gente sin hogar).	7.1. 7.2. 7.3. 7.4.	Alojamiento con apoyo (grupo) Alojamiento con apoyo (individual) Hogares para jóvenes Menores en acogida
VIVIENDA INSEGURA	8	Vivir en una vivienda sin título legal.	8.1. 8.2.	Viviendo temporalmente con la familia o los amigos (no por elección). Viviendo en lugares de residencia sin estatuto legal (subarriendo) (excluidos okupas)
	9	Notificación legal de abandono de la vivienda.	9.1. 9.2.	Orden legal de desahucio (viviendo de alquiler) Ordenes de devolución (vivienda en propiedad)
	10	Vivir bajo amenaza de violencia por parte de la familia o de la pareja.	10.1.	Viviendo bajo amenaza de violencia por parte de ella pareja o de la familia (con denuncias ante la policía)
VIVIENDA INADECUADA	11	Vivir en una estructura temporal o chabola.	11.1. 11.2.	Casa móvil/caravana (que no es usada como vivienda de vacaciones) Ocupación legal del espacio de asentamiento (Ej. Chabolismo, nómadas, etc) Ocupación ilegal de un edificio (okupas)
	12	Vivir en una vivienda no apropiada según la legislación estatal.	11.3.	Habitáculos impropios para ser usados como vivienda por seres humanos según la legislación nacional.
	13	Vivir en una vivienda masificada	11.4.	Por encima de las normas nacionales de hacinamiento.

Esta Estrategia, se va a centrar en las categorías de la tipología europea sobre PSH centrandolo las actuaciones sociales que se van a reflejar en el desarrollo de la misma, en los grupos sociales mas vulnerables y que pernoctan en la calle o en alojamientos alternativos por carecer de vivienda, desarrollando actuaciones para que superen sus condiciones de exclusión social y pobreza extrema y estableciendo líneas de acción preventiva para el resto de la población en riesgo social.

4. DIAGNÓSTICO SOBRE LA SITUACIÓN DE LAS PERSONAS SIN HOGAR EN MURCIA

Informe Foessa sobre Exclusión y Desarrollo Social en la Región de Murcia

A nivel regional, Cáritas Diocesana de Cartagena presenta el Informe Foessa el 11 de Diciembre de 2019, sobre Exclusión y Desarrollo Social en la Región de Murcia, en el que se apunta que la exclusión social se ha enquistado en la estructura social de Murcia. La desigualdad social se ha incrementado tanto en el periodo de crisis como en el de recuperación económica. Se ha registrado una tendencia fuerte a la precarización del empleo, y el problema de los murcianos al acceso a la vivienda se ha consolidado como causa clave de exclusión social.³

Del Informe se desprende que en la Región de Murcia, hay 273.000 personas en situación de exclusión social, lo que supone un 18,5% de la población. Dentro de estas existe un grupo de personas con especial vulnerabilidad que son las personas que no tienen un proyecto de vida mínimamente estructurado debido a la cantidad de problemas que tienen, estas son 138.000 personas en situación de exclusión social severa.

Especialmente preocupante, dentro de las personas en exclusión severa, es un grupo de 37.000 personas que acumulan tal cantidad de dificultades que los denominamos la sociedad expulsada. Son personas preocupadas únicamente en poder sobrevivir en el día a día. Un grupo de unas 180.000 personas conforman la sociedad insegura que, aún estando en el espacio de la integración, se encuentran en una situación de inseguridad debido a que su colchón de resistencia es débil, y serían los primeros en incorporarse al espacio de la exclusión si se produce una desaceleración de la economía.

El informe señala la vivienda como fuente principal de exclusión social.

"Exclusión residencial en Murcia: miradas y trayectorias" (2016)

Desde los **Servicios Sociales Municipales** siempre ha existido el interés y la necesidad de desarrollar una Estrategia de PSH, en la que se incluya un diagnóstico detallado de su situación en nuestro municipio.

Ya en el año 2016 el Ayuntamiento de Murcia colaboró con una investigación sobre exclusión residencial en Murcia realizada por el Observatorio de la Exclusión Social de la Universidad de Murcia (OES) en la que también participaron otras entidades que ofrecen apoyo social a PSH en Murcia.

De este estudio se publicó un libro denominado "Exclusión residencial en Murcia: miradas y trayectorias" (2016). La publicación del libro fue patrocinada por la Fundación Jesús Abandonado y realizada por la Editorial de CEPAIM.

Manuel Hernández Pedreño director del OES, destacó como conclusión de dicho estudio que la exclusión residencial "es muestra de los graves problemas estructurales de la sociedad".

Señaló que a parte de los factores individuales que determinan esta situación como déficit educativos, problemas de salud, adicciones o conflictos familiares, la exclusión residencial tiene su origen en factores externos como inseguridad o precariedad laboral, paro de larga duración, escasez de empleo, prestaciones sociales insuficientes o ausencia de redes familiares, entre otros.

Para los autores del estudio, la amplia acumulación de causas de exclusión residencial impide que los esfuerzos que actualmente se realizan para paliar este fenómeno sean suficientes, “exigiendo un enfoque integral de los problemas estructurales que inciden en los procesos de exclusión social y residencial”.

Pedreño destacó en la presentación del libro la necesidad imperiosa de que exista una coordinación entre los distintos actores que intervienen en las políticas sociales, desde la Administración Pública a nivel nacional, autonómico y local, las entidades de apoyo social y la propia ciudadanía.

Resaltó las dificultades a la hora de realizar este estudio, ya que analizó un grupo muy heterogéneo y difícil de localizar y de entrevistar. Sólo en Murcia se han contabilizado 606 PSH, y se calcula que en toda la Región podría alcanzar el número de 1500 personas.

El perfil que se desprende de esta investigación sobre personas en situación de exclusión señala el predominio de hombres con un 78%, de procedencia muy diversa, la mayoría extranjeros en un 68,3% y sólo un 16,5% son personas nacidas en Murcia.

Entre el origen de los españoles destacan las comunidades de Andalucía, Valencia y Castilla-Mancha, mientras que entre la población extranjera predominan Marruecos, Rumanía y Bulgaria. Con una edad media de 39 años, son solteros y con un nivel educativo bajo, ya que el 33,4% de ellos no han completado los estudios primarios. El tiempo medio en exclusión residencial es de 1,6 años, y el 29% padece algún tipo de enfermedad física y el 17,3% psíquica.

“Informe en 2018 sobre el Riesgo de Pobreza y Exclusión Social en el Municipio de Murcia”

En el Municipio de Murcia, desde el Área de Servicios Sociales, se realizó un **“Informe en 2018 sobre el Riesgo de Pobreza y Exclusión Social en el Municipio de Murcia”**, realizado por el Director de Área de Servicios Sociales, Andrés Duarte López, del Ayuntamiento de Murcia. Desarrolla un estudio pormenorizado comparando y contrastando datos a nivel nacional y regional de situaciones de pobreza y exclusión social, del que a continuación detallamos algunos aspectos:

- Se han ido aumentando paulatinamente el nivel de rentas desde 2014 (población nacional, comunitaria y extra comunitaria) y ha disminuido la tasa de desempleo. Excepto para los mayores de 56 años, que manifiestan una tendencia inversa al resto, aunque manteniendo indicadores por debajo de los índices generales.
- El Coeficiente de Gini ha descendido hasta los 34.1 (2017).

Ambos factores explican las mejoras en:

- La percepción de las dificultades para llegar a fin de mes en los hogares no tiene una distribución homogénea, ya que el tipo de hogar modifica las dificultades (menores o adultos con menores dependientes).
- Las rentas en todos los sectores y para todos los grupos de edad.
- La situación de las personas según su origen nacional, comunitario y extracomunitario apenas reduce la media nacional.
- En cuanto a género existen diferencias en los valores referidos a mujeres con hombres respecto a los valores generales. Un ejemplo claro es el nivel de renta, aunque también mejora.

El índice AROPE de riesgo de pobreza y exclusión social se sitúa en los 26,6 puntos con una reducción de 1,3 puntos respecto a 2016 y consolidando su tendencia a reducirse iniciada en 2014. Algunas informaciones complementarias:

- Los hogares con presencia de menores, pese a mantener la tendencia a mejorar, siguen teniendo valores significativamente superiores al valor medio.
- Por grupos de edad, se mantiene la tendencia a la mejora de los indicadores, excepto en el de las personas mayores de 65 años, el 16 a 29 y el de menos de 16, aunque en el caso de este último el valor va mejorando respecto a 2017.
- Destacan los elevados índices de riesgo de la población extracomunitaria y comunitaria respecto a la población española, datos que pese a todo son significativamente más positivos que los del año 2016 en todos los casos.
- Las personas desempleadas, son las que siguen teniendo un mayor riesgo de pobreza y exclusión social, aunque se ha visto reducido desde 2016. También mejoran su indicador las personas ocupadas consolidando el cambio de tendencia.
- El grupo que sigue una tendencia inversa, es el de las personas jubiladas que aún sigue siendo el grupo con el indicador más bajo.

La tasa de riesgo de pobreza se reduce hasta los 21,6 puntos tras la leve subida experimentada en 2016, manteniendo una cierta estabilidad durante los últimos años y sin una tendencia clara. Se aportan algunos valores complementarios:

- La composición de los hogares (menores dependientes, monoparentales).
- Indicadores de el origen nacional, comunitarios y extracomunitarios.
- Indicador de las personas paradas leve mejoría que las personas ocupadas e incremento del indicador de las personas jubiladas con una tendencia contraria al resto, pero manteniéndose.

El indicador de carencia material severa también consolida su tendencia a mejorar con una reducción de dos puntos entre 2014 y 2017. Alguna información relevante es la siguiente:

- La composición de los hogares (menores dependientes, monoparentales), tiene unos valores más elevados.
- Edades entre los 16 y 29 años, seguidos de los menores de 16, aunque en este caso también el indicador es más bajo que el del año 2009. Mayores de 65 años se mantienen positiva o negativamente.
- Extranjeros extracomunitarios empeoran su situación con respecto a 2016, la comunitaria ha experimentado mejora aproximándose a la puntuación media general de este indicador en 2017.
- Mejora del indicador entre la población parada continúa, y levemente se mantiene la de la población ocupada.
- De los indicadores de carencia material severa, el no poder permitirse una comida de carne, pollo o pescado al menos cada dos días, aumenta. Se reduce de quienes manifiestan que no pueden permitirse mantener la vivienda con una temperatura adecuada, así como la incapacidad para afrontar gastos imprevistos y sufrir retrasos en el pago de gastos relacionados con la vivienda principal, indicador que pese a ser mejor que en 2009, invierte la tendencia de los últimos años y vuelve a crecer respecto al valor de 2016.

En cuanto al indicador de residir en hogares con baja intensidad en el empleo, se mantiene la mejora iniciada en el año 2014, siendo la franja de edad con los datos más negativos el de las personas entre los 45 y 64 años y entre 16 a 29.

Sintetizando, se puede afirmar que existe una clara evidencia en el progresivo aumento del porcentaje de personas y hogares que quedan excluidos del riesgo de pobreza y exclusión social.

Este informe también recaba datos sobre el **Riesgo de Pobreza y Exclusión Social en el Municipio de Murcia**.

- La población del municipio se ha incrementado, siendo este crecimiento sobre todo femenino y de población de origen nacional.

- Debido al comportamiento demográfico, el descenso de hombres en riesgo de pobreza ha sido más rápido que el de mujeres, comparando datos de los años 2014, 2016 y 2017.
- Los datos de contrastados de los años 2009-2017 muestran un envejecimiento paulatino de la población, aumentando por ello la tasa de dependencia.
- Así mismo, la renta per cápita regional es inferior a la nacional, pero la renta media por hogar es superior tomando como referencia el año 2015.
- En 2017, se ha reducido la población estimada que se encontraría en riesgo de pobreza y exclusión social con respecto a 2014 y 2016, al igual que en el número de hogares.
- En riesgo de pobreza estarían 95.791 personas aproximadamente, habiendo un repunte en 2016. Teniendo los hogares un comportamiento similar. Los datos de los menores que se encontrarían en esta situación también ha disminuido.
- En el caso de las personas que sufren carencia material severa ha descendido de 2014 a 2017, aunque en el caso de los hogares es menos acusado.
- También desciende el número de personas que residen en hogares con baja intensidad en el empleo, a pesar del incremento de la población empadronada.
- En el caso de los menores de 16 años, es el único indicador referido a este sector de población que no mejora el dato respecto a 2009, en el que se estimaba que sufrían esta situación unos 4.783 menores del municipio.

Finalmente, cabe recordar que cuando se trazan estos perfiles, los factores de riesgo aumentan conforme a determinadas circunstancias. Por lo que hay que reiterar, que pese a la consolidación prácticamente generalizada de todos los indicadores y la sustancial reducción estimada de personas que se ven afectadas por el riesgo de pobreza y exclusión social en nuestro municipio en una tendencia que parece consolidarse desde el año 2014, que invitan a un moderado optimismo. Los datos siguen siendo lo suficientemente relevantes para seguir realizando una profunda reflexión sobre la necesidad de actuar de un modo decidido y con medidas efectivas ante el fenómeno de la pobreza y la exclusión y los factores que la determinan en el marco de las competencias municipales y su capacidad económica y de gestión.

Situación actual del sinhogarismo en relación a COVID-19.

Este apartado queda desarrollado en el anexo IV, ya que se trata de una situación circunstancial y extraordinaria pero que hemos tenido en cuenta en la elaboración del diagnóstico y la situación actual en nuestro municipio.

5. ACTUACIONES DEL AYUNTAMIENTO DE MURCIA EN RELACIÓN A LAS PERSONAS SIN HOGAR.

5.1. RED PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL

El Ayuntamiento de Murcia ha prestado de forma permanente una especial atención a las PSH desde la constitución de los ayuntamientos democráticos y la creación de los Servicios Sociales municipales, asumiendo progresivamente perspectivas de intervención más integrales, estableciendo marcos de colaboración y de coordinación con el Tercer Sector y promoviendo o financiando una red de recursos en el municipio capaz de atender una demanda cada vez más diversificada y con una mayor capacidad de adaptación a las necesidades específicas que plantea este sector de población.

Actualmente, la totalidad de las acciones desarrolladas con este sector de población están coordinadas por la Red para la Inclusión social del Ayuntamiento de Murcia, cuya constitución fue aprobada por Decreto de 5 de Abril de 2016 de la Concejala de Derechos Sociales y correspondiendo al Área de Servicios Sociales su coordinación. La Red, integrada por entidades representativas del Tercer Sector relacionadas con la integración social, además de técnicos de Servicios Sociales la Administración Regional y de los Servicios Sociales municipales de Murcia, tiene los siguientes objetivos:

- 1.- Crear un espacio y mecanismo estable para la reflexión y la coordinación de las actuaciones de la administración local con las entidades más representativas del municipio en la atención y la lucha contra la pobreza y la exclusión social.
- 2.- Facilitar la toma de decisiones conjunta entre los agentes sociales y la administración local para el desarrollo de actuaciones orientadas a la inclusión social.
- 3.- Constituir un espacio de participación de la sociedad civil en el diseño, elaboración, planificación, desarrollo y evaluación de las estrategias para el abordaje de la pobreza y exclusión social en el municipio de Murcia.
- 4.- Establecer una estructura que permita analizar, valorar, debatir y proponer la realización de estudios, informes técnicos, creación de grupos de trabajo o cualquier otra actuación orientada al mejor conocimiento de la pobreza y la exclusión social en el municipio de Murcia.
- 5.- Configurar un espacio de coordinación técnica que permita compartir conocimientos y experiencias, el diagnóstico de la realidad municipal, el desarrollo de una planificación integrada, la implementación de metodologías comunes, el establecimiento de protocolos y procedimientos de coordinación, el conocimiento y mejora de los recursos existentes o la propuesta de creación de aquellos otros que la realidad aconseje y la coordinación de las respuestas en el territorio del municipio de Murcia.

La Red organiza su actividad mediante la constitución de grupos mixtos de trabajo de técnicos de las organizaciones sociales y personal técnico municipal, encargados de elaborar los trabajos encargados por la Red en sus sesiones ordinarias, a la que dan cuenta de los mismos una vez concluidos para su conocimiento, iniciándose a continuación su tramitación administrativa si así se requiere.

Fruto del trabajo promovido por la Red han sido el Plan Municipal contra la Pobreza Energética e Hídrica, el Proyecto de intervención social con las personas que ejercen la mendicidad, el protocolo de coordinación para la atención a personas en la calle, o las medidas adoptadas hasta la fecha contra la pobreza infantil, los tres informes anuales sobre el riesgo de pobreza y exclusión social en el municipio de Murcia, instrumento esencial para la planificación de las políticas sociales municipales.

La Red ha sido igualmente el marco para la presentación de estudios de especial interés para el conjunto de las entidades relacionadas con la inclusión social, como el desarrollado por la Fundación CEPAIM y financiado por la empresa municipal de Aguas, sobre las tarifas sociales del agua, o la promotora del estudio sobre la situación de las personas sin techo en el municipio de Murcia, realizado por el Observatorio contra la exclusión social del Universidad de Murcia con la participación activa de las organizaciones sociales de las entidades que atienden a este sector de población y de los Servicios Sociales municipales.

En este momento, la Red coordina la actividad de diversos grupos sobre diversos aspectos de la atención a personas en situación de riesgo de exclusión social con los siguientes cometidos:

- Grupo de pobreza energética: Para impulsar y coordinar las medidas contempladas en el Plan municipal contra la pobreza energética e hídrica.
- Grupo de pobreza hídrica: Para analizar y proponer, en coordinación con la empresa municipal de agua, mejoras en el sistema tarifario y en la gestión de tarifa plana ya implantado.

- Grupo de pobreza infantil: Para analizar las medidas adoptadas y realizar nuevas propuestas.
- Grupo de coordinación sociosanitaria para personas con trastorno mental grave y drogodependencias sin hogar: Recién creado incorpora a un técnico del sistema de salud mental para diseñar junto a las organizaciones sociales y a los técnicos de Servicios Sociales municipales, estrategias para la atención específica de este sector de población.
- Grupo para la elaboración de la estrategia local para la atención a PSH: Su objetivo es ordenar, conforme a la Estrategia nacional, el conjunto de recursos disponibles en el municipio de Murcia para la atención a este sector de población, el análisis de las necesidades no cubiertas y la elaboración de las propuestas más adecuadas para su incorporación a la planificación de los recursos precisos para garantizar una adecuada atención a este sector de población en el municipio de Murcia.

El punto de partida del trabajo de este grupo es el análisis de las estructuras y recursos actualmente disponibles, su coordinación efectiva, los canales de derivación entre recursos y las pasarelas necesarias entre estos.

SECCIÓN PREVENCIÓN E INSERCIÓN SOCIAL DEL ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO

Desde la Sección de Prevención e Inserción Social se prestan, entre otros, servicios dirigidos a PSH en el municipio, mediante una atención social individualizada a los colectivos de transeúntes y PSH, inmigrantes y personas en situación o riesgo de exclusión social y una red de servicios de alojamiento contratados y subvencionados a entidades sociales.

Entre las funciones se encuentra la coordinación de los grupos de trabajo de la Red para la Inclusión, en concreto el grupo de trabajo de PSH y grupo de trabajo de PSH con enfermedad mental, en la que están representadas la mayoría de las entidades sociales del municipio que trabajan con las PSH, se mantienen reuniones de carácter periódico, en la que teniendo en cuenta la experiencia diferencial para hombres y mujeres de la situación y vivencia del sinhogarismo, tienen las siguientes finalidades:

- Conocer la situación real del municipio en cuanto a recursos, demandas...
- Mejoras que se pueden realizar en los servicios,
- Conocimiento actualizado de la situación de las PSH en el municipio (número de personas en el municipio de forma estable, recursos que utilizan, recursos que se demandan...)

6. ESTRATEGIA MUNICIPAL PARA PERSONAS SIN HOGAR DEL AYUNTAMIENTO DE MURCIA.

Basándonos en la Estrategia Nacional Integral para Personas sin Hogar 2015-2020, se establecen los siguientes objetivos, líneas estratégicas y actividades.

OBJETIVO GENERAL 1. PREVENIR LAS CAUSAS DEL SINHOGARISMO EN SITUACIONES DE RIESGO.

LÍNEA ESTRATÉGICA 1. PREVENCIÓN DEL SINHOGARISMO

Desde los Servicios Sociales municipales, a través de la red de 40 Unidades de Trabajo Social correspondientes a los tres Centros Municipales de Servicios Sociales y los programas de intervención especializada, se desarrollan diversas actuaciones y proyectos dirigidos a la intervención sobre la pobreza de la familia de origen, problemas de salud mental, adicciones, desempleo, rupturas familiares, aislamiento social, convalecencias sin soporte social ni laboral, pérdida de la vivienda habitual, etc., tal y como se recoge en la Estrategia Nacional para PSH 2015-2020.

Las actuaciones que lleva a cabo el Ayuntamiento de Murcia para la prevención del sinhogarismo, se ponen en marcha con el fin de evitar que determinadas circunstancias sobrevenidas, provoquen que las personas pierdan su vivienda.

Como bien es sabido, las circunstancias que conducen al sinhogarismo son múltiples, existiendo factores de riesgo que provocan que una persona pueda llegar a esa situación por ello, se hace necesario poner en marcha mecanismos específicos en aras a prevenir la carencia de alojamiento. Entre los factores a tener en cuenta, puntualizar, las situaciones de violencia como un factor de riesgo para el sinhogarismo, tanto la violencia a menores, así como situaciones de violencia machista, violencia sexual procedente de miembros de la familia, etc.

En los casos desinstitucionalización de centros de régimen cerrado (jóvenes extutelados, comunidades terapéuticas, centros penitenciarios u hospitales), es necesario garantizar que cuentan en el momento de su salida, con una alternativa habitacional concreta. La detección de jóvenes sin hogar y específicamente de jóvenes extutelados por la Administración, requiere programas especiales de protección y ayuda que permita su salida del sistema de atención a personas adultas sin hogar y su incorporación a una red de recursos específicos en régimen de residencia, con otras fórmulas de acogida que complementen a las que ya existen.

Es importante señalar el incremento de la demanda y la sobrecarga de las tareas de tramitación de ayudas que llegan a los Servicios Sociales municipales, a quienes correspondería la iniciativa de establecer estos mecanismos para prevenir la carencia de alojamiento, evitando los desahucios o, en su caso, amortiguar los efectos de los mismos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1.1. Informar, orientar y asesorar a personas y/o familias para garantizar la cobertura de necesidades básicas orientadas al mantenimiento de la vivienda habitual.
- 1.2. Proporcionar alojamiento de urgencia a personas que carezcan de recursos económicos y de alojamiento adecuado o grave deterioro de las relaciones de convivencia familiar que precisen de alojamiento alternativo urgente.
- 1.3. Desarrollar acciones de mediación para solventar las dificultades de acceso o mantenimiento en el mercado de vivienda.
- 1.4. Promover el incremento del parque de viviendas sociales, estableciendo una reserva para prevenir situaciones de sinhogarismo.
- 1.5. Desarrollar actuaciones dirigidas a la detección y prevención del sinhogarismo entre los jóvenes.
- 1.6. Afianzar estrategias que permitan abordar situaciones de pobreza energética e hídrica en hogares que carecen de recursos económicos para hacer frente para poder acceder a los servicios básicos de electricidad, de gas y de agua para consumo cotidiano.

MEDIDAS

1.1.1. Tramitación de Ayudas Económicas Municipales para la Atención de Necesidades Sociales para el pago de alquiler de vivienda habitual

1.1.2. Información y orientación sobre las subvenciones para el pago de alquiler del Servicio Municipal de Vivienda del Ayuntamiento de Murcia.

1.1.3. Coordinación y colaboración entre los SS.SS. Municipales y las entidades sociales para la gestión de ayudas dirigidas al apoyo en alquiler de viviendas de colectivos especialmente vulnerables que promueven otras Administraciones.

1.2.1. Tramitación de alojamiento de urgencia en hostales y pensiones.

1.2.2. Derivación recursos vivienda emergencia del Servicio Municipal de vivienda.

1.2.3. Información y asesoramiento sobre la Mediación Familiar.

1.3.1. Colaboración con entidades sociales para la el desarrollo de acciones que favorezcan el acceso y la permanencia en viviendas particulares.

1.3.2. Establecimiento de fórmulas de colaboración y coordinación desde los Servicios Sociales municipales con otras administraciones, entidades bancarias y el Tercer Sector , para el desarrollo de este servicio.

1.4.1. Coordinación con los organismos locales y regionales competentes en materia de vivienda para el desarrollo de acciones positivas conjuntas ante el sinhogarismo.

1.5.1. Realización de actividades con menores y adolescentes para transmitir unos valores de vida sana encaminada a una normalización de estilo de vida que permita mantener los niveles básicos de convivencia vida normalizada.

1.5.2. Derivación de los jóvenes en situación de riesgo y/o exclusión social a los diversos programas que se ejecutan en el municipio en el marco del Sistema de Garantía Juvenil para la mejora de su empleabilidad y para potenciar sus posibilidades de incorporación social y laboral que le permita un vida autónoma.

1.5.3. Promoción de hábitos de vida saludables entre jóvenes, incluyendo información acerca del consumo de alcohol y/o sustancias tóxicas, incidiendo en la práctica de deporte de forma habitual, mediante la divulgación de la información a través de campañas informativas y desarrollo de actividades lúdicas.

1.6.1. Gestión y tramitación de ayudas municipales en los hogares energícamente vulnerables para garantizar el suministro básico de luz, agua y gas, la adquisición de equipamientos de ahorro energético y mejora de la habitabilidad de la vivienda.

1.6.2. Coordinación en el marco del convenio con empresa suministradora de agua de la concesión de Tarifa Social para aquellas familias que acrediten precariedad económica para hacer frente al pago

LÍNEA ESTRATÉGICA 2. ESTABLECER PROTOCOLOS DE DETECCIÓN Y PREVENCIÓN DEL SINHOGARISMO.

Ante la diversidad de situaciones que pueden llevar a las personas al sinhogarismo se hace necesario el establecimiento de protocolos de coordinación con los diferentes ámbitos que inciden en la vida de la persona y que

provoca la pérdida o dificultad para mantener la vivienda. En este sentido el Ayuntamiento de Murcia desarrolla actuaciones para prevenir estas situaciones.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

2.1. Articular protocolos y recursos necesarios para fomentar y mantener un nivel adecuado de salud de las personas sin hogar y evitar su deterioro, facilitando el acceso a los recursos sanitarios y proporcionando las actuaciones pertinentes para una adecuada recuperación.

2.2. Propiciar una integración y normalización en el ámbito escolar y educativo a menores y jóvenes del municipio de Murcia inculcando valores positivos para evitar situaciones de desigualdad, absentismo y abandono escolar.

2.3. Diseñar estrategias desde servicios sociales municipales para la prevención de situaciones de desprotección o desventajas en el hogar de los menores y con sus familias, prestando especial atención a barrios y pedanías en el Municipio con indicadores de riesgo de pobreza y exclusión social más elevados.

2.4. Establecer y coordinar actuaciones desde los servicios sociales municipales con administraciones y entidades del Tercer Sector en lo referente a jóvenes ex-tuteladas y ex-tutelados, personas refugiadas e inmigrantes irregulares cuando finalizan estancias en los centros de acogida.

MEDIDAS

2.1.1. Afianzar el Protocolo Regional de coordinación sociosanitaria para la atención a personas con Trastorno Mental Grave y Drogodependencias (en adelante TMG-D) en situación de exclusión social, asistiendo a las diferentes comisiones establecidas como espacio de análisis, seguimiento y valoración de los procesos del trabajo y del proyecto individual de inserción.

2.1.2. Incorporación de acciones formativas para profesionales de servicios sociales en materia de coordinación, trabajo en equipo y modelo de intervención centrado en la persona.

2.1.3. Cesión de dirección o empadronamiento para acceder a la provisión de tarjeta sanitaria.

2.1.4. Mantenimiento de un sistema de dispensación de medicamentos para personas sin hogar que no tengan recursos y permita la aplicación del tratamiento prescrito por el facultativo.

2.1.5. Establecimiento de protocolos formales de intervención y derivación con todos los recursos sociosanitarios que intervienen en determinadas situaciones de enfermedad y promoción de la salud de las personas sin hogar.

2.1.6. Coordinación en las actuaciones con el servicio murciano de salud y otros profesionales cuando se detecten situaciones de riesgo o pérdida y abandono del hogar, procurando el apoyo necesario en caso de convalecencia y retorno al domicilio previniendo situaciones de sinhogarismo al alta hospitalaria.

2.2.1. Información, orientación y asesoramiento a las familias y menores sobre la red de recursos socio educativos en el Municipio, que se adaptan a sus necesidades.

2.2.2. Tramitación de ayudas de comedor escolar y apoyo a la escolaridad complementarias a las que concede la Consejería de Educación, a menores de unidades familiares sin recursos.

2.2.3. Información y coordinación, con entidades que desarrollan proyectos en el Municipio orientados al refuerzo escolar, para derivación de menores.

2.2.4. Apoyo mediante fórmulas de carácter formal con entidades sociales que contemplen proyectos de prevención del absentismo escolar y de refuerzo, que incluyan acciones con los/as tutores/as de los/as menores.

2.2.5. Realización de proyectos de actividades de formación y sensibilización sobre prevención de la violencia de género en centros de educación secundaria del municipio de Murcia.

2.2.6. Apoyo y colaboración con los centros escolares y la comunidad educativa para la organización y desarrollo de actividades transversales en fechas significativas que contemplen acciones de sensibilización o promoción de la igualdad y prevención de la violencia de género, conforme al III Plan de Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres del Ayuntamiento de Murcia.

2.3.1. Implantación de un protocolo municipal para la detección, valoración e intervención de situaciones de desprotección infantil.

2.3.2. Mantenimiento en los tres Centros Municipales de Servicios Sociales de un equipo de intervención con familias en situación de crisis o conflicto que apoye a la unidad familiar de un modo integral.

2.4.1. Diseño de estrategias para abordar las salidas y finalizaciones de estancia de jóvenes extutelados por la administración competente para asegurar que tienen una alternativa, garantizando el alojamiento y manutención y procurando incentivar su autonomía.

OBJETIVO GENERAL 2. SENSIBILIZAR A LA SOCIEDAD Y DEFENDER CONTRA LA DISCRIMINACIÓN Y LOS DELITOS DE ODIOS DIRIGIDOS A LAS PERSONAS SIN HOGAR

Para la mejora de vida de las PSH es necesario que la sociedad en su conjunto modifique la percepción negativa que tiene hacia el colectivo; que se establezcan mecanismos que les protejan y les ofrezcan la garantía de que el derecho a la igualdad va a ser respetado, derecho que, por otra parte, está garantizado en los diferentes instrumentos jurídicos nacionales e internacionales.

Con la sensibilización de la ciudadanía se intenta, no sólo contrarrestar la discriminación y los delitos de odio hacia las PSH, sino que se consigue promover una imagen más favorable del colectivo. Este tipo de acciones también tienen como objetivo la eliminación de las barreras y obstáculos para conseguir la igualdad de oportunidades.

LÍNEA ESTRATÉGICA 3. PROMOVER DEL DERECHO A UNA IMAGEN VERAZ Y RESPETUOSA DE LAS PERSONAS SIN HOGAR

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

3.1. Promover y diseñar campañas de sensibilización para mejorar la imagen que se tiene de las personas sin hogar, evitar la discriminación y los delitos de odio hacia ellas.

3.2. Intensificar el voluntariado social para el apoyo a las PSH.

MEDIDAS

3.1.1. Realización de actividades de formación dirigidas a los/las profesionales de los medios de comunicación para un correcto tratamiento mediático del sinhogarismo, además de colaborar en distintos medios para dar a conocer la situación y los recursos dirigidos a las personas sin hogar desde el respeto, la dignidad y la empatía social.

- al
- 3.1.2. Campaña de sensibilización ciudadana que transmita información sobre la realidad, trato y soluciones sinhogarismo así como para modificar la percepción social de PSH y favorecer la solidaridad hacia ellas.
- 3.1.3. Colaboración en actividades que se promuevan en el municipio de Murcia relacionadas con la protección de los derechos de las PSH.
- 3.1.4. Charlas formativas y de sensibilización en centros educativos del Municipio en las que se haga un especial énfasis en abordar los prejuicios que se tienen hacia los hombres y mujeres que se encuentran en situación de calle.
- de
- 3.2.1. Colaboración con las entidades del Tercer Sector destinada a apoyar campañas divulgativas, acciones de formación del voluntariado y otras actuaciones relacionadas con la formación y promoción del voluntariado.
- 3.2.2. Charlas en el ámbito universitario, de difusión y captación de personal voluntario para apoyar los diversos programas gestionados por la administración y entidades sociales del municipio, dirigidos a PSH.

LÍNEA ESTRATÉGICA 4. ELIMINAR BARRERAS QUE OBSTACULIZAN EL ACCESO A LOS SERVICIOS Y A LAS PRESTACIONES SOCIALES.

Las PSH por lo general encuentran barreras y dificultades para acceder a los servicios y prestaciones sociales ya que estos generalmente no se adaptan a sus necesidades, lo que les impide ejercer sus derechos de forma efectiva. En la mayoría de ocasiones, la complejidad de los problemas y condiciones de vida crean incertidumbre en los/as profesionales de los diferentes ámbitos, a la hora de abordar el caso. Por ello, se hace necesario trabajar en la eliminación de estas barreras para garantizar que las PSH que carezcan de medios puedan ejercer en todos los centros públicos su derecho a la salud, seguridad sanitaria y asistencia médica básica, prestaciones sociales y de toda índole.

Para garantizar el acceso a estos derechos es imprescindible adaptar estos servicios y profesionales a la diversidad de problemáticas que presentan las PSH. La actitud y la capacidad de las y los profesionales es requisito fundamental de la calidad de los centros y servicios de atención a PSH. Por ello, los profundos cambios que han de acometerse en estos centros y servicios y en las intervenciones que han de llevarse a cabo desde los mismos, requiere dedicar una atención muy especial al reciclaje y formación de los/as profesionales, mediante formación especializada y campañas de sensibilización a profesionales de servicios generales y otros profesionales implicados (con especial incidencia en personal de servicios sociales, sanitario y de seguridad), sobre la realidad y atención de las PSH, teniendo en cuenta la perspectiva de género.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 4.1. Formar a profesionales de los distintos sistemas de protección sobre la situación de las PSH, haciendo énfasis en la situación diferencial de mujeres y hombres en situación de calle.
- 4.2. Fortalecer la red de recursos y coordinación para mejorar el acceso, mantenimiento y recuperación de las personas sin hogar tras una alta hospitalaria.
- 4.3. Intensificar los mecanismos para que las PSH dispongan de una dirección a efectos de empadronamiento cuando sea necesaria, para que accedan a cualquier tipo de prestación o servicio.
- 4.4. Establecer medidas específicas que faciliten el acceso a las prestaciones económicas en el colectivo de PSH, de manera que se haga efectivo este derecho.

MEDIDAS

4.1.1. Sesiones de formación y reciclaje dirigida a la totalidad de profesionales de los servicios sociales municipales sobre las diversas problemáticas que han de abordar, temas de actualidad social, atención especializada a diferentes colectivos, etc., impartidos por personal especializado o responsables de los diferentes programas.

4.1.2. Actuaciones dirigidas especialmente a la formación de los profesionales de los distintos ámbitos que trabajan con PSH (sanitario, empleo, justicia, cuerpos y fuerzas de seguridad...) sobre protección de los derechos humanos y estrategias de intervención con este colectivo.

4.2.1. Establecimiento de un registro de incidencias de casos que han sufrido algún tipo de obstáculo en el acceso al sistema sanitario.

4.2.2. Mantenimiento y promoción de recursos donde las personas puedan recuperarse tras una enfermedad hasta alcanzar una mayor autonomía.

4.2.3. Establecimiento de protocolo de coordinación y derivación entre profesionales de referencia de Servicios Sociales, entidades sociales y servicios de salud en todos los niveles de atención sanitaria (primaria, especialidades y centros hospitalarios tras altas hospitalarias).

4.3.1. Coordinación y mediación en la gestión del empadronamiento de las PSH con el al Servicio de Estadística comunicando qué cambios son necesarios para garantizar este derecho a las PSH.

4.3.2. Cesión de dirección de dependencias municipales a efectos de notificaciones cuando las personas carezcan de un alojamiento estable.

4.4.1. Informar sobre los trámites relacionados con la dependencia y discapacidad, elaborando los informes correspondientes en cada caso y puesta en marcha de medidas específicas para la concesión de la prestación o servicio solicitado.

4.4.2. Revisión de los procedimientos para la gestión de prestaciones económicas (municipales, renta básica de inserción, ingreso mínimo vital...), estableciendo protocolos específicos para realizar la tramitación.

LÍNEA ESTRATÉGICA 5. COMBATIR LA VIOLENCIA EJERCIDA CONTRA LAS PERSONAS SIN HOGAR

Es evidente que existe una tipología delictiva concreta, aquella dirigida a las PSH por motivos aporofóbicos. Es necesario reconocer este término (miedo y rechazo a la pobreza y/o a los pobres) como un agravante en los delitos de odio, así como favorecer y apoyar la denuncia de estos actos criminales que son motivados por la intolerancia hacia un determinado grupo de personas. Las PSH, como consecuencia de su situación de vulnerabilidad, sufren una alta prevalencia de episodios victimológicos. Es por ello por lo que se hace necesario registrar, cuantificar y visibilizar esta realidad.

La experiencia del trabajo con PSH ha demostrado que es imprescindible el diseño de una línea específica para las mujeres sin hogar, ya que se trata de un colectivo especialmente crítico y vulnerable para el que los recursos generales no sirven ni son seguros para ellas. El sinhogarismo femenino se caracteriza en muchas ocasiones por la invisibilidad es por lo que es necesario diseñar mecanismos que den respuesta a las necesidades de las mujeres sin hogar y las protejan ante cualquier tipo de violencia.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

5.1. Sensibilizar contra la aporofobia y delitos de odio a los agentes sociales y población en general para intentar erradicar este tipo de violencia contra las personas sin hogar.

5.2. Crear espacios de coordinación y diálogo entre las distintas administraciones, las entidades sociales y cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado para detectar y prevenir la violencia ejercida contra las PSH, atendiendo a las diferencias por razón de sexo.

MEDIDAS

5.1.1 Elaboración de guías de sensibilización en relación a los delitos de odio contra las PSH dirigidas a la población en general así como a profesionales de Servicios Sociales, Sanitarios, de Seguridad ciudadana y de Justicia.

5.1.2. Puesta en marcha de un espacio en la página web del Ayuntamiento de Murcia contra los delitos de odio para facilitar la comunicación y difusión de contenidos relacionados con el discurso de odio.

5.1.3. Realización de actividades de sensibilización e información en centros educativos sobre la aporofobia y delitos de odio.

5.1.4. Impulso medidas de apoyo a las PSH y a la población en general para denunciar delitos de odio sufridos u observados y cualquier acto aporofóbico.

5.1.5. Puesta de marcha de proyectos para la aceptación vecinal en lo que se refiere a implantación de centros, servicios y programas de atención a PSH en el municipio.

5.1.6. Formación especializada en delitos de odio y derecho a la igualdad de trato y no discriminación entre los equipos de profesionales y personal voluntario de las organizaciones.

5.2.1. Creación de protocolos y procedimientos con perspectiva de género para la detección y posterior derivación a los correspondientes departamentos para tratar con las personas que han sufrido delitos de odio (Sanidad, Servicios Sociales, Justicia y cuerpos de Seguridad ciudadana).

5.2.2. Colaboración e impulso de acciones, estudios e investigaciones relacionadas con la erradicación de la violencia que se desarrollen en el municipio de Murcia.

5.2.3. Implantación en el protocolo de atención a mujeres víctimas de violencia de género, medidas específicas para la intervención con mujeres sin hogar por su singular situación y la problemática múltiple a la que se enfrentan por su situación de vulnerabilidad.

OBJETIVO 3. GARANTIZAR LA SEGURIDAD DE VIDA DE LAS PERSONAS SIN HOGAR

LÍNEA ESTRATÉGICA 6. OFRECER UN SISTEMA PLURAL DE ALOJAMIENTO DIRIGIDO A QUE LA PERSONA PUEDA NORMALIZAR SU VIDA Y REINCORPORARSE A LA SOCIEDAD.

El Ayuntamiento de Murcia, en colaboración con diversas entidades del Tercer Sector, dispone de una gran variedad de recursos destinados a la atención de las PSH, adaptados a las diferentes necesidades que su atención pueden requerir, aplicando distintas fórmulas de colaboración y coordinación con las entidades sociales que en el municipio gestionan recursos sociales para este colectivo. Aunque se trata de un sistema diversificado y flexible, siempre es susceptible de ser mejorado mediante una mayor diversificación de los recursos y una mayor

especialización de los mismos. Partiendo de que todos los recursos cuentan con las garantías de intimidad, reglamentarias, de accesibilidad y apoyo social.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

6.1. Coordinar, planificar y organizar los recursos de alojamiento en el municipio de Murcia para su acceso en función de la tipología del recurso o perfil de usuario/a.

6.2. Participar en Proyectos de Acompañamiento al realojo de familias en situación de exclusión social y/ residencial cronificada.

MEDIDAS

6.1.1. Mantenimiento anual de acuerdos con recursos de acogida integral de corta y media estancia.

6.1.2. Información, asesoramiento y tramitación de acceso a centro de noche de baja exigencia.

6.1.3. Información, asesoramiento de acceso a plazas de media y larga estancia en recursos de reinserción .

6.1.4. Información, asesoramiento y orientación a recursos sociales que disponen de pisos de acogida de media y larga estancia para personas en situación de exclusión social que carecen alojamiento (mujeres, hombres, jóvenes ex-tuteladas y ex-tutelados).

6.1.5. Tramitación y seguimiento de acceso a viviendas destinadas a la atención de personas convalecientes carentes de domicilio y sin apoyo social que precisan apoyo sanitario temporal y social, por el tiempo que sea necesario.

6.1.6. Información, asesoramiento y propuesta para el acceso de hombres en situación de riesgo y/o exclusión social que carecen de alojamiento a recursos de acogida de media y larga estancia.

6.1.7. Información, asesoramiento y tramitación para el acceso de mujeres en situación de riesgo y/o exclusión social que carecen de alojamiento a recursos de acogida de media y larga estancia, incluyendo mujeres embarazadas y/o con hijos/as menores.

6.1.8. Gestión de viviendas de titularidad municipal para mujeres víctimas o denunciantes de violencia de género y víctimas de explotación sexual.

6.2.1. Coordinación y colaboración con entidades sociales y otras Administraciones públicas en el proceso de Realajo de Familias en situación de chabolismo histórico.

LÍNEA ESTRATÉGICA 7. APLICACIÓN DEL MODELO DE INTERVENCIÓN SOCIAL CON PERSONAS SIN HOGAR HOUSING FIRST

Frente al Modelo de Intervención Social en Escalera se sitúa el de Housing First como un nuevo reto para la erradicación del sinhogarismo, que hace énfasis en el derecho a la vivienda que tienen las PSH. Los beneficiarios acceden a una vivienda normalizada en primer lugar y no en último lugar, el acceso y permanencia en ella no está unido al cumplimiento de objetivos. La persona demanda los apoyos que necesita y decide si quiere iniciar algún proceso para superar sus dificultades de inserción social (deshabitación de sustancias tóxicas, tratamiento de salud mental, etc) sin que hacerlo o no, esté supeditado a su continuidad en la vivienda como ocurre en la Metodología de Intervención Social que caracteriza al Modelo en Escalera.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

7.1. Impulsar en el municipio experiencias piloto centradas en el Modelo de Intervención Social Housing First, en su forma mas original así como aquellas que incluyan estrategias basadas en proporcionar vivienda en primer lugar, Housing Led, viviendas para mujeres, para jóvenes, etc.

7.2. Desarrollar estudios de investigación con perspectiva de género de ambos modelos de intervención social: En Escalera y Housing First con PSH en el municipio de Murcia.

MEDIDAS

7.1.1. Acuerdos de colaboración con entidades del Tercer Sector para el inicio y la gestión del desarrollo de Proyectos Housing First y/o basados en esta metodología de intervención social.

7.1.2. Activación de modelos de intervención social centrados en la vivienda dirigidos a jóvenes ex-tuteladas y ex-tutelados o procedentes de la red de atención a PSH que carecen de recursos para cubrir sus necesidades básicas de vivienda, manutención así como de apoyo familiar o social.

7.1.3. Impulso y gestión de proyectos en colaboración y coordinación con entidades del Tercer Sector para proporcionar vivienda compartida a mujeres sin hogar con dificultades de inserción social graves: sinhogarismo crónico, problemas en relación a su salud mental, adicciones a sustancias tóxicas.

7.2.1. Diseño de líneas de coordinación con entidades sociales y otras administraciones y organismos para la realización de estudios sobre ambas metodologías de intervención que permitan identificar estrategias adecuadas para la eliminación y erradicación del sinhogarismo.

LÍNEA ESTRATÉGICA 8. MEJORA DE LOS RECURSOS DIRIGIDOS A LAS PERSONAS SIN HOGAR

Disponer de un lugar donde la persona pueda estar alejada de la calle el mayor tiempo posible y desarrollar actividades es primordial para evitar su deterioro personal y social (abandonan los recursos de acogida a las ocho de la mañana y no pueden acceder hasta las 21 horas) y por tanto tienen mucho tiempo en el que necesitan un espacio socializador y educativo alternativo a la calle, que posibilite la realización de actividades que mejoren sus capacidades y el acceso a recursos y a su vez complementen actuaciones que se desarrollan en otros ámbitos. Así mismo las personas que no acceden a recursos sociales de alojamiento y permanecen en calle requieren de servicios complementarios que mejoren su situación como personas ayudándolas a mantener su dignidad (servicios de ducha e higiene, consignas, lavandería, etc).

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

8.1. Potenciar recursos sociales integrales para PSH donde poder pasar el día y suponga una alternativa a su permanencia en calle

8.2. Poner en marcha servicios básicos de alimentación, higiene, vestido y lavado de ropa a todas las PSH que no accedan a un alojamiento así como la necesidad de crear servicios para dar respuesta a la necesidad de depositar y custodiar bienes y documentación fundamental para las personas.

8.3. Prestar atención social inmediata ante situaciones de emergencia en el municipio a través del Servicio de Emergencia Social (SEMAS).

8.4. Desarrollar y afianzar actuaciones de trabajo de calle en coordinación con los diferentes equipos del municipio tanto de los servicios públicos como de las entidades del Tercer Sector, prestando especial atención a la vulnerabilidad de las mujeres.

8.5. Impulsar la participación del voluntariado en actuaciones dirigidas a las PSH coordinadas por los servicios de atención social al colectivo en el municipio.

8.6. Diseñar sistemas de información a la población de los recursos sociales existentes para PSH en el municipio así como forma de acceso.

8.7. Realizar un protocolo de actuación con la Fiscalía para determinar las actuaciones a llevar a cabo para la adopción de medidas de protección y salvaguarda sobre PSH en calle con un elevado deterioro y vulnerabilidad alta.

MEDIDAS

8.1.1. Establecimiento de acuerdos de colaboración con entidades sociales de la red de atención a PSH para la gestión de Centros de día, que oferten actividades de ocio y entretenimiento de interés para los participantes.

8.1.2. Mantenimiento de apoyo a las entidades sociales que gestionan en el municipio centros de encuentro y acogida dirigidos a PSH en situación de exclusión social severa con adicciones, proporcionando un espacio con un abanico de programas.

8.2.1. Creación de espacios para atender la necesidad de depositar y custodiar bienes y documentación fundamental de las personas que carecen de un lugar para poder hacerlo.

8.2.2. Incremento de los comedores sociales en el municipio, para diversificar esta prestación y que esté disponible en diversos puntos del municipio proporcionando una mayor proximidad y cercanía a las personas que lo necesiten.

8.2.3. Acondicionamiento de espacios que den respuesta a las necesidades de higiene y aseo, así como de lavado de ropa de las PSH que no acceden a recursos sociales de alojamiento, con el propósito de ayudarles a mantener su dignidad como personas y calidad de vida.

8.3.1. Refuerzo de los equipos que integran el SEMAS, formados por un/a policía y un/a trabajador/a social para dar cobertura a las situaciones de emergencia que se vayan sucediendo.

8.3.2. Mantenimiento de las actuaciones en campañas especiales ante situaciones extremas y catástrofes dirigidas a las PSH que permanecen en calle, así como coordinación con otros servicios.

8.3.3. Dotación de espacios/reuniones de coordinación con la red de recursos sociales para PSH del municipio.

8.4.1. Dotación a los equipos de calle de los recursos humanos necesarios incluyendo profesionales de distintas administraciones para que sean mixtos

8.4.2. Coordinación periódica entre todos los equipos de calle del municipio tanto de entidades sociales como de la administración para evitar duplicidades y aunar esfuerzos.

8.5.1. Elaboración de un proyecto de voluntariado específico para PSH, estableciendo un sistema ágil que de respuesta a las necesidades que puedan surgir y que suponga un complemento y apoyo a la intervención social.

8.6.1. Mantenimiento y actualización de la guía de recursos sociales existente para PSH en el municipio que están recogidos en la página web de los Servicios Sociales municipales. Con su ubicación física, enlace o datos de contacto.

8.7.1. Sesiones de coordinación con la Entidad Pública competente y la Administración Regional para acordar un protocolo ante situaciones de extrema necesidad que requieran de esta figura de protección.

OBJETIVO 4. RESTAURAR EL PROYECTO DE VIDA.

Restaurar el proyecto de vida de las PSH, supone un gran esfuerzo e implicación de todos los agentes implicados en la intervención, ya que aparte de proveerlos de los recursos materiales necesarios que les permita cubrir sus necesidades básicas precisa llevar a cabo un trabajo personal y social intenso; que les posibilite la vinculación a la comunidad, recuperar las relaciones familiares o sociales y lograr una vida autónoma.

Para ello, es fundamental llevar a cabo una atención integral abordando los problemas en cada una de los ámbitos que inciden en la situación de la persona, partiendo del respeto pleno a su dignidad, derechos, intereses y preferencias. Las personas se convierten en sujetos activos del proceso de cambio y la labor de los profesionales debe centrarse en asesorar, apoyar y acompañar en el proceso.

La prioridad se centrará en propiciar la integración en todos los servicios o recursos a los que acceda, promoviendo fortalecer su autonomía y capacidades, siendo la persona participe en la toma de decisiones, asumiendo responsabilidades y mejorando su autoestima a través del aumento de la confianza en la sociedad, impulsando actividades de grupo, participación y una mejora de habilidades sociales y comunicación.

LÍNEA ESTRATÉGICA 9. APLICACIÓN DEL MÉTODO DE GESTIÓN DE CASO.

La trayectoria que han tenido las PSH donde han perdido los apoyos familiares, sociales y económicos y que les ha llevado a la pérdida de su autoestima, no asunción de responsabilidades y no ejercitar sus derechos, hace necesario implementar nuevos modelos de intervención que les aporten las herramientas y habilidades necesarias para su incorporación social.

Es fundamental la aplicación del modelo de participación centrado en la persona donde se reconoce el papel central que tiene el propio sujeto en la intervención, en la elección de las estrategias para aplicar las medidas y ejercer el control sobre los asuntos que le afecta. La profundización en el aspecto individual ligado a la autonomía y la gestión de su vida cotidiana lleva a priorizar un Programa Individual de Atención Social diseñado con la participación activa de la persona.

En este modelo es la persona la que tiene los medios para comprender y actuar de acuerdo a su concepción de la situación, siendo protagonista activa en todo el proceso. El papel del profesional estará destinado a proporcionar los apoyos necesarios, activando medidas en el entorno físico, social y organizativo, empatizando y aceptando de forma incondicional a las personas en su proyecto de vida activado.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

9.1 Instrumentar modelos de intervención social con las PSH situándolas en el centro de la intervención para mejorar su proyecto de vida y adaptar los servicios de atención destinados a PSH al método de PCP (Planificación Centrada en la Persona)

9.2. Coordinar con profesionales de otros ámbitos, entidades del Tercer Sector y la PSH la intervención para la restauración del proyecto de vida estableciendo el profesional referente de la intervención.

9.3. Propiciar espacios de encuentro para la formación, seguimiento y **evaluación del modelo**.

MEDIDAS

9.1.1. Información y orientación del modelo de intervención reforzando la participación en la toma de decisiones y proyecto de vida de la PSH, incorporándolo en el centro de la intervención.

9.1.2. Adecuación de los servicios de atención a PSH al modelo de intervención basado PCP.

9.1.3 Incorporación de metodología y herramientas para desarrollar intervención.

9.2.1. Establecimiento de protocolos de coordinación con otras áreas y entidades implicadas en la intervención.

9.2.2 Composición del equipo de profesionales que van a intervenir con la PSH para consensuar el Programa Individual de Atención Social contando con su participación para el establecimiento del plan de trabajo.

9.2.3. Distribución de competencias y establecimiento del profesional de referencia en la intervención

9.3.1. Realización de acciones formativas a los profesionales de la Administración Pública y entidades del Tercer Sector, que versen sobre los Modelos de Intervención Social con PSH.

9.3.2. Creación y diseño de servicios de atención municipal al colectivo de PSH especializados para abordar el sinhogarismo en el Municipio, teniendo en cuenta la perspectiva de género, aplicando metodologías de intervención social que tengan en cuenta si las personas tienen dificultades de inserción leves, graves o muy graves.

9.3.3. Elaboración de calendario de reuniones de coordinación para seguimiento de la intervención.

LÍNEA ESTRATÉGICA 10. MEJORAR LA EMPLEABILIDAD DE LAS PERSONAS SIN HOGAR

Los Servicios Sociales municipales dentro de las políticas que desarrolla la Administración en la lucha contra la pobreza y exclusión social y más concretamente la estrategia Nacional de PSH que tiene entre sus objetivos “Conseguir que las personas vulnerables, logren un empleo sostenible y de calidad que les permita participar e integrarse de manera activa y estable en el mercado laboral” .

El acceso a un puesto de trabajo es fundamental para la autonomía de las personas y su independencia económica, siendo la mejor protección contra la exclusión social. Por tanto, la inserción laboral es una vía que conduce a su integración y ayuda a conseguir mayores niveles de calidad de vida.

Por lo que es primordial favorecer medidas de inserción sociolaboral, de aquellos grupos de población que actualmente no tienen un empleo y que, además, por sus características personales o sociales tienen especiales dificultades para conseguirlo.

La implicación de las Administraciones y Entidades del Tercer Sector es imprescindible en el desarrollo de itinerarios de inserción sociolaboral

El Ayuntamiento colabora con el resto de administraciones y entidades del Tercer Sector en el desarrollo de itinerarios de inserción sociolaboral, formando parte del grupo de trabajo que ha elaborado el protocolo de coordinación y de la Comisión Regional de empleabilidad integrada por representantes de la Comunidad Autónoma, Ayuntamientos, Servicio de Empleo y Formación y entidades del Tercer Sector.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 10.1. Afianzar el protocolo de Coordinación para mejorar la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social.
- 10.2. Mantener la colaboración con IMAS para seguimiento y valoración de programas de empleo que se realizan en el Municipio subvencionados por Fondo social Europeo e IMAS
- 10.3 Posibilitar el desarrollo de actuaciones para dotar a las PSH de los recursos, herramientas y habilidades que posibiliten su inserción sociolaboral.
- 10.4. Diseñar una guía de recursos/servicios de empleo existentes en el Municipio para personas sin hogar.
- 10.5. Conocer los contratos con cláusulas sociales que tiene establecido el Ayuntamiento de Murcia

MEDIDAS

- 10.1.1. Mantenimiento de la coordinación y supervisión del protocolo vigente.
- 10.1.2. Utilización de los modelos técnicos establecidos en el protocolo para valoración de nivel de empleabilidad y situación de exclusión social.
 - 10.2.1. Emisión de informes técnicos de valoración y propuestas de mejora de los programas de empleabilidad y Garantía Juvenil destinados a la integración socio-laboral y mejora de la empleabilidad de personas en situación o riesgo de exclusión social o especiales dificultades que se desarrollan en el Municipio
 - 10.2.2. Realización de visitas a las entidades que desarrollan programas de empleabilidad y Garantía Juvenil en el Municipio para conocer su desarrollo.
 - 10.2.3. Asistencia a comisiones de seguimiento para valorar el desarrollo de los programas en el Municipio.
- 10.3.1. Información, orientación y derivación a programas de empleabilidad más adecuado a su necesidad para adquisición de herramientas, habilidades y mejora de su formación para su inserción sociolaboral.
- 10.3.2. Elaboración de itinerarios individualizados de inserción sociolaboral conjuntos con entidades del tercer sector y PSH.
- 10.3.3. Tramitación de ayudas sociales a las que tenga derecho y apoyo en desplazamientos para asistencia al programa de empleo o cursos de formación.
- 10.3.4. Emisión de acreditaciones exclusión social para que se puedan acoger a beneficios establecidos.
- 10.4.1. Recogida de información sobre servicios, recursos y programas de empleo que se desarrollan en el municipio, realizando un análisis por zonas geográficas.
- 10.4.2. Diseño de una guía de recursos y servicios de empleo a nivel del Municipio.

10.5.1. Elaboración de listado de empresas con cláusulas sociales para la contratación de personas en situación de exclusión, con coordinación con el servicio municipal de empleo.

LÍNEA ESTRATÉGICA 11. ESTABLECER MEDIDAS DE ARRAIGO EN LA COMUNIDAD

Conseguir la recuperación de las PSH y su pleno desarrollo así como su proyecto de vida es primordial en su proceso para ello es necesario proporcionar los medios y herramientas que les permita recomponer sus vínculos familiares, sociales y comunitarios.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

11.1. Incorporar a las PSH a programas de información, asesoramiento e intermediación familiar para recuperación de vínculos sociofamiliares.

11.2. Fomentar el asociacionismo en las PSH para favorecer su participación e inclusión social.

11.3. Impulsar el acceso de las PSH a las redes sociales.

MEDIDAS

11.1.1. Diseño de programa de mediación para recuperar relaciones familiares de las PSH.

11.1.2. Atención psicoterapéutica para facilitar la mejora de la situación socioemocional de las personas sin hogar.

11.1.3. Formación a las PSH y su familia para adquisición mecanismos y habilidades para afrontar los conflictos.

11.2.1. Fomento del asociacionismo en las PSH, apoyando y asesorando para su creación.

11.2.2. Información y derivación a asociaciones de PSH.

11.3.1. Cursos formativos de informática y uso de redes sociales.

11.3.2. Información y orientación de recursos donde pueden acceder a Internet y ordenadores.

OBJETIVO 5. REFORZAR EL SISTEMA PÚBLICO DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS SIN HOGAR Y MEJORAR EL CONOCIMIENTO, EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN Y LA EVALUACIÓN

LÍNEA ESTRATÉGICA 12. REFORZAR EL SISTEMA PÚBLICO DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS SIN HOGAR.

El Ayuntamiento de Murcia dispone de un sistema público de Servicios Sociales consolidado y que mantiene una estrecha coordinación con el conjunto de entidades del Tercer sector.

La atención a las PSH es una responsabilidad pública siendo la Administración Local la encargada de prestar un servicio que garantice el acceso de las personas sin techo/transeúntes en igualdad de condiciones que el resto de ciudadanos.



Servicios Sociales
Plaza Beato Andrés Hibernón 6-2º 30001 Murcia
T. 968 35 86 00
(C.I.F. P-3003000 A)

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 12.1. Reforzar el mantenimiento de una red de atención a PSH contando con la participación de administraciones públicas, entidades del Tercer Sector e integrando actuaciones en el marco del sistema público de Servicios Sociales, que garantice el acceso de las PSH en igualdad de condiciones que el resto de ciudadanos.
- 12.2. Incorporar dentro del sistema público de Servicios Sociales en coordinación con entidades del Tercer Sector, la red de recursos para la atención a las PSH identificando todos los recursos, servicios y acciones que dan soporte al colectivo.
- 12.3. Garantizar a las PSH que los servicios públicos que actúan en el territorio cumplen con la normativa y con el máximo respeto a la dignidad de las personas.
- 12.4. Promover desde Servicios Sociales del Ayuntamiento de Murcia el desarrollo de la Estrategia Municipal para atender necesidades de las PSH, incorporando a otras administraciones públicas y Entidades del Tercer Sector.
- 12.5. Afianzar estrategias y reforzar la colaboración con los servicios autonómicos competentes en materia de salud mental- Drogodependencias y entidades del Tercer Sector para adecuar la atención a las necesidades de las PSH con trastorno mental grave y/o drogodependencias (en adelante PSH con TMG-D) .

MEDIDAS

- 12.1.1. Continuidad del Grupo de trabajo de PSH incluido en la Red para la Inclusión Social del Ayuntamiento de Murcia.
- 12.1.2. Elaboración de modelos comunes de intervención para los diferentes centros y servicios orientados a las PSH, promoviendo la unificación de las normas y reglamentos, condiciones de acceso, prestaciones ofrecidas y estrategias de intervención.
- 12.2.1 Integración de todos los recursos destinados a PSH a la red pública de Servicios Sociales, determinando los servicios , recursos y actuaciones que dan apoyo a las PSH.
- 12.2.2. Elaboración de una guía de recursos destinada a PSH en el municipio de Murcia estableciendo los servicios que presta, actuaciones que lleva a cabo y forma de acceso a los mismos.
- 12.3.1. Realización de reglamentos y documentos comunes que garanticen el cumplimiento de la normativa y respeto a la integridad de la persona.
- 12.3.2 Información y orientación a las PSH de recursos y servicios a los que pueden acceder, así como procedimientos para defensa y ejercicio de sus derechos apoyados con un servicio de intérprete para facilitar la comprensión.
- 12.4.1 Formación de un grupo de trabajo integrado por Servicios Sociales, organismos públicos y entidades del Tercer Sector que trabajan con PSH en el municipio de Murcia para la implementación y evaluación continua de la estrategia Municipal de atención a PSH.
- 12.4.2 Seguimiento de Estrategia Municipal PSH.
- 12.5.1. Participación en un grupo de trabajo para el diseño y elaboración de un protocolo de coordinación sociosanitaria dirigido a PSH con TMG-D, integrado por profesionales del Ayuntamiento de Murcia, Servicio de Planificación y Evaluación de la Dirección General de Servicios Sociales y Relaciones con el Tercer Sector de la

Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social, profesionales de Salud Mental y entidades del Tercer Sector.

LÍNEA ESTRATÉGICA 13. MEJORAR EL CONOCIMIENTO, EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN Y LA EVALUACIÓN

Para mejorar las políticas de atención al sinhogarismo es necesario tener un conocimiento integral del mismo en el territorio ya que, la eficacia en la ayuda a las PSH depende en gran parte de la mejora del conocimiento sobre el colectivo. Para conseguirlo, hay que profundizar en la realidad de este fenómeno en la zona, intercambiar experiencias con los agentes implicados y con las propias PSH así como, mejorar los sistemas que nos permitan sistematizar la información sobre ellas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 13.1. Desarrollar actuaciones para ampliar y ordenar la información sobre las PSH.
- 13.2. Apoyar la realización de estudios e investigaciones relacionadas con PSH que nos permitan conocer la situación de este colectivo en el municipio de Murcia.
- 13.3. Promover espacios de divulgación e intercambio de conocimientos relacionados con las experiencias de buenas prácticas con PSH.
- 13.4. Incluir la perspectiva de género en los estudios relativos a PSH en el municipio de Murcia.
- 13.5. Evaluar la presente Estrategia, en el marco del Grupo de Personas Sin Hogar, integrado en la Red para la Inclusión Social del Ayuntamiento de Murcia.

MEDIDAS

- 13.1.1. Puesta en marcha de un sistema de gestión informática unificado entre Servicios Sociales y las Entidades Sociales que trabajan con PSH, que recoja la información relativa a su situación sanitaria, económica y laboral, así como la trayectoria de uso de servicios y recursos en el municipio.
- 13.2.1. Realización de recuentos de PSH en el municipio con carácter bianual con la colaboración de las Entidades Sociales y la Universidad de Murcia a través de su Observatorio para la Exclusión Social.
- 13.2.2. Realización de un estudio sobre la situación concreta de las PSH jóvenes del municipio de Murcia.
- 13.2.3. Seguimiento del acuerdo establecido con las Universidades de Murcia para incorporar en sus ayudas y premios a la investigación, convocatorias específicas anuales sobre sinhogarismo.
- 13.3.1. Organización de Seminarios para que, con la participación de la Administración y los Servicios Sociales, se puedan intercambiar conocimientos y experiencias de buenas prácticas debiendo participar PSH.
- 13.4.1. Realización de un estudio sobre el sinhogarismo femenino en el municipio de Murcia, visibilizando y analizando la situación y posición de mujeres y hombres en todos los aspectos/ ámbitos y variables que se estudien.
- 13.5.1. Definición de la metodología para el seguimiento y evaluación de la Estrategia, mediante la elaboración de un protocolo que evalúe y realice un seguimiento de los objetivos y actividades definidas.

13.5.2. Actualización de la Estrategia ante las vicisitudes que se puedan producir, teniendo en cuenta los cambios de paradigma en las metodologías de intervención social que ya están sucediendo y los esfuerzos por lograr una mayor visibilización de este colectivo en el municipio de Murcia.

7. EVALUACIÓN

La evaluación permite dar seguimiento a las acciones planteadas en la Estrategia y conocer si se han alcanzado los objetivos propuestos y grado de consecución, así como si la población a la que se dirigía se ha beneficiado de las actividades planteadas. Se han diseñado y definido unos indicadores que aportan información básica sobre los objetivos y líneas estratégicas definidas, incorporando también indicadores específicos para cada uno de los objetivos establecidos en cada una de las seis líneas estratégicas (ANEXO 1).

Indicadores generales de evaluación de la Estrategia:

- Número de actividades iniciadas y desarrolladas por cada línea estratégica.
- N.º de Convenios con entidades sociales que se han formalizado.
- Personas que se han beneficiado por recurso aplicado.
- Usuarios, demandas recibidas y valoraciones registradas.
- N.º de Personas que se han accedido a la Red de Recursos Sociales de Alojamiento para Personas sin Hogar en el municipio.

Atendiendo a los tipos de evaluación, se tendrán en cuenta la evaluación cualitativa y cuantitativa de los objetivos planteados en la Estrategia, tal y como se ha mencionado anteriormente. De igual modo, se realizará una evaluación de impacto en coordinación con las Entidades del Tercer Sector sobre los objetivos planteados, a fin de valorar el nivel de transformación y de bienestar social de las personas sin hogar, evaluando si las medidas desarrolladas han contribuido de manera significativa en generar una mayor seguridad personal, libertad de movimiento, autonomía y presencia social de las PSH.

8. BIBLIOGRAFIA

Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Murcia (2020). "Informe de actuaciones en el Área de Servicios Sociales para la atención por crisis sanitaria ocasionada por el Covid 19, del 16 de Marzo al 30 de Abril".

Ayuntamiento de Murcia (2020). "Plan de Reactivación Económica y Social". Disponible en <https://centromedios.murcia.es/PUBLICO/NotaPrensa/Default.aspx?pldPagina=25&pldNoticia=56713>

Cáritas Diócesis de Cartagena (2019), "Informe FOESSA sobre Exclusión y Desarrollo Social en la Región de Murcia".

Cortés, L. (2004). Indagaciones sobre exclusión residencial. *Arxius* 10, 39-55.

Recuperado el 10 de Enero de 2020 de
<http://www.uv.es/sociolog/arxius/arxius10.pdf>

Duarte López, Andrés (2018), "Informe en 2018 sobre el Riesgo de Pobreza y Exclusión Social en el Municipio de Murcia".

Grupo de Investigación Alter (2008). II Plan de Lucha Contra la Exclusión Social en Navarra. Diagnóstico de Exclusión Social en Navarra. Personas sin Hogar.

Recuperado el 03 de febrero de 2020 de

https://www.unavarra.es/digitalAssets/168/168636_10000001-Personas-sin-hogar-PDF.pdf

Hernandez Pedreño, M y López, C. (2013a). Exclusión Residencial. En H.P. (coord.), Vivienda y Exclusión Residencial (págs.109-138). Murcia:Edit.Um.

Hernández Pedreño, M. (dir.) (2016). "Exclusión residencial en Murcia: miradas y trayectorias". Murcia: Editorial Fundación Cepaim.

López Carmona, Diego Pascual (2018). "Evolución de la exclusión residencial en Murcia y respuesta institucional" (Tesis Universidad de Murcia).

Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad (2011). Configuración de una red local de atención a personas sin hogar integrada en el sistema público de Servicios Sociales. 100 argumentos y propuestas". Informes, estudios e investigación. Madrid. Centro de publicaciones.

Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (2015). Estrategia Nacional Integral para PSH 2015-2020. Recuperado de <http://www.msssi.gob.es/ssi/familiasInfancia/inclusionSocial/docs/ENIPSH.pdf>

Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, Secretaría de Estado de Derechos Sociales (2020). "Documento técnico de recomendaciones de actuación ante la crisis por Covid-19 para los gestores de servicios Sociales de Atención a Personas Sin Hogar".

Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social (2020). Servicio de asistencia social con alojamiento. Recuperado de [http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=1618&IDTIPO=200&RASTRO=c709\\$m&vigente=1&id=8a26229c72160303017217ff6ebd0bdd](http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=1618&IDTIPO=200&RASTRO=c709$m&vigente=1&id=8a26229c72160303017217ff6ebd0bdd)

REFERENCIAS NORMATIVAS

Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (2013) <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2013-5163>

Carta de los Derechos fundamentales de la Unión Europea, publicada en el Boletín Oficial de la Unión Europea el 30 de marzo de 2010, N.º 83. Disponible en <http://www.boe.es/doue/2010/083/Z00389-00403.pdf>

Constitución Española, publicada en el Boletín Oficial del Estado el 29 de diciembre de 1978, N.º 311, disponible en <https://www.boe.es/boe/dias/1978/12/29/pdfs/A29313-29424.pdf>

Decreto n.º 68/2020, de 23 de julio, por el que se aprueban las normas especiales reguladoras de la concesión directa de subvenciones de la Consejería de Fomento e Infraestructuras a entidades del tercer sector para facilitar el acceso inmediato a la vivienda a personas víctimas de violencia de género y otros colectivos especialmente vulnerables <http://30.0.70.5/docus/modelos/R20200723SubONG-vivienda.pdf>

Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948). Disponible en https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/spn.pdf



Servicios Sociales
Plaza Beato Andrés Hibernón 6-2º 30001 Murcia
T. 968 35 86 00
(C.I.F. P-3003000 A)

Ley 3/2007, de 16 de marzo, de Renta Básica de Inserción de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, publicada en el Boletín Oficial de la Región de Murcia el 12 de abril de 2007, Nº 83. Disponible en <file:///C:/Users/ngr6683/Downloads/anuncio.pdf>

Ley 6/2015, de 24 de marzo, de la Vivienda de la Región de Murcia, publicada en el Boletín Oficial de la Región de Murcia el 27 de marzo de 2015, Nº 71. Disponible en <http://www.borm.es/borm/documento?obj=anu&id=728216>

Ley 16/2015 de 9 de Noviembre por la que se modifica la Ley 3/2003, del 10 de abril, del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia, publicada en el Boletín Oficial de la Región de Murcia, N.º 262, de 12 de noviembre de 2015. Disponible en <https://www.boe.es/eli/es-mc/l/2015/11/09/16/dof/spa/pdf>

Ley 5/2016, de 2 de mayo, por la que se modifica la Ley 3/2003, de 10 de abril, del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia, publicada en el Boletín Oficial de la Región de Murcia el 7 de mayo de 2016, Nº 105. Disponible en <https://www.boe.es/boe/dias/2016/06/22/pdfs/BOE-A-2016-6040.pdf>

Ley 27/2013, 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la administración local, publicada en el Boletín Oficial del Estado el 27 de diciembre de 2013, N.º 312. Disponible en <https://www.boe.es/eli/es/l/2013/12/27/27/con>

Ley orgánica 4/1982, de 9 de junio, de Estatuto de Autonomía de la Región de Murcia, publicada en el Boletín Oficial del Estado el 19 de junio de 1982, Nº 146. Disponible en https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-1982-15031

Ordenanza Reguladora de las Ayudas de Alquiler del Ayuntamiento de Murcia. Disponible en <http://www.murcia.es/documents/11263/242162/Ordenanza+Ayudas+al+Alquiler.pdf>

Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19. <https://www.boe.es/boe/dias/2020/03/18/pdfs/BOE-A-2020-3824.pdf>

Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre, por el que se declara el estado de alarma para contener la propagación de infecciones causadas por el SARS-CoV-2 <https://www.boe.es/boe/dias/2020/10/25/pdfs/BOE-A-2020-12898.pdf>

WEBGRAFIA

Ayuntamiento de Murcia. Recuperado de <https://serviciosociales.murcia.es/Servicios-Prestaciones-Sociales-Sector-Prestacion/Atencion-a-personas-en-riesgo-o-situacion-de-exclusion-social-residencial-11/Atencion-social-a-personas-sin-hogartraseuntes-269>

Ayuntamiento de Murcia. Recuperado de <https://www.murcia.es/web/policia-local/semas>

Comunidad autónoma de la Región de Murcia, campaña Quedate en casa. Recuperado de <https://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=51987&IDTIPO=11>

Faciam. Recuperado de <https://faciam.org/2020/03/24/quedate-en-casa-no-es-una-opcion-para-personas-sin-hogar-declaracion-de-feantsa-ante-el-covid-19/>



Servicios Sociales
Plaza Beato Andrés Hibernón 6-2º 30001 Murcia
T. 968 35 86 00
(C.I.F. P-3003000 A)

Fundación San Martín de Porres. Recuperado de <https://fundacionsmp.org/las-personas-sin-hogar/>

Europa Press (2019). Recuperado de <https://www.europapress.es/murcia/noticia-informe-caritas-alerta-exclusion-social-murcia-supera-18-poblacion-enquista-20191211131059.html>

ANEXO I

OBJETIVOS, ACTUACIONES E INDICADORES POR LINEA ESTRATÉGICA

OBJETIVO 1: PREVENCIÓN DEL SINHOGARISMO		
LINEA ESTRATÉGICA 1: PREVENIR LAS CAUSAS DEL SINHOGARISMO EN SITUACIONES DE RIESGO.		
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	MEDIDAS	INDICADORES
1.1. Informar, orientar y asesorar a personas y/o familias para garantizar la cobertura de necesidades básicas orientadas al mantenimiento de la vivienda habitual.	1.1.1. Tramitación de Ayudas Económicas Municipales para la Atención de Necesidades Sociales para el pago de alquiler de vivienda habitual.	- Ayudas económicas municipales tramitadas y de otras administraciones para el pago de alquiler, detallando nº de personas beneficiarias.
	1.1.2. Información y orientación sobre las subvenciones para el pago de alquiler del Servicio Municipal de Vivienda del Ayuntamiento de Murcia.	- Nº de unidades familiares/personas que se han beneficiado de cualquier tipo de ayuda económica para pago de alquiler y suministros básicos.
	1.1.3. Coordinación y colaboración entre los SS.SS. Municipales y las entidades sociales para la gestión de ayudas dirigidas al apoyo en alquiler de viviendas de colectivos especialmente vulnerables que promueven otras Administraciones.	- Material informativo sobre los requisitos y modo de acceso a las Ayudas económicas para pago de alquiler de vivienda habitual.
1.2. Proporcionar alojamiento de urgencia a personas que carezcan de recursos económicos y de alojamiento adecuado o grave deterioro de las relaciones de convivencia familiar que precisen de alojamiento alternativo urgente.	1.2.1. Tramitación de alojamiento de urgencia en hostales y pensiones.	- Nº personas beneficiarias de alojamiento de urgencia.
	1.2.2. Derivación a recursos de vivienda emergencia del Servicio Municipal de vivienda.	- Nº personas derivadas a alojamientos de emergencia del Servicio Municipal de Vivienda.
	1.2.3. Información y asesoramiento sobre la Mediación	- Nº personas beneficiarias del

	Familiar.	Proyecto de Mediación Familiar.
1.3. Desarrollar acciones de mediación para solventar las dificultades de acceso o mantenimiento en el mercado de vivienda.	1.3.1. Colaboración con entidades sociales para la el desarrollo de acciones que favorezcan el acceso y la permanencia en viviendas particulares.	- Nº de familias que han sido informadas de este servicio. - Nº de familias que acceden a él.
	1.3.2. Establecimiento de fórmulas de colaboración y coordinación desde los Servicios Sociales municipales con otras administraciones, entidades bancarias y el Tercer Sector , para el desarrollo de este servicio.	- Acciones emprendidas para avanzar en la creación y ampliación de Servicios de Mediación Hipotecaria y de Alquiler.
1.4.Promover el incremento del parque de viviendas sociales, estableciendo una reserva para prevenir situaciones de sinhogarismo.	1.4.1. Coordinación con los organismos locales y regionales competentes en materia de vivienda para el desarrollo de acciones positivas conjuntas ante el sinhogarismo.	- Entidades con las que se coordinan actuaciones para apoyo a la búsqueda y/o mantenimiento de vivienda habitual. - Nº de viviendas reservadas. - Nº personas sin hogar que se han beneficiado de viviendas sociales.
1.5. Desarrollar actuaciones dirigidas a la detección y prevención del sinhogarismo entre los jóvenes.	1.5.1. Realización de actividades con menores y adolescentes para transmitir unos valores de vida sana encaminada a una normalización de estilo de vida que permita mantener los niveles básicos de convivencia y vida normalizada.	- N.º de actividades que se han realizado. - Nº de jóvenes que han participado en las actividades.
	1.5.2. Derivación de los jóvenes en situación de riesgo y/o exclusión social a los diversos programas que se ejecutan en el municipio en el marco del Sistema de Garantía Juvenil para la mejora de su empleabilidad y para potenciar sus posibilidades de incorporación social y laboral que le permita un vida autónoma.	- N.º de jóvenes inscritos en el Sistema Nacional de Garantía Juvenil, que son acreditados (situación de riesgo y/o exclusión social) y derivados a programas de empleabilidad .
	1.5.3. Promoción de hábitos de vida saludables entre jóvenes, incluyendo información acerca del consumo de	- Actividades de sensibilización sobre

	alcohol y/o sustancias tóxicas, incidiendo en la práctica de deporte de forma habitual, mediante la divulgación de la información a través de campañas informativas y desarrollo de actividades lúdicas.	hábitos de vida saludables y prevención de drogodependencias.
1.6. Afianzar estrategias que permitan abordar situaciones de pobreza energética e hídrica en hogares que carecen de recursos económicos para hacer frente para poder acceder a los servicios básicos de electricidad, de gas y de agua para consumo cotidiano.	1.6.1. Gestión y tramitación de ayudas municipales en los hogares energéticamente vulnerables para garantizar el suministro básico de luz, agua y gas, la adquisición de equipamientos de ahorro energético y mejora de la habitabilidad de la vivienda.	<ul style="list-style-type: none"> - Nº de Ayudas municipales tramitadas para estos conceptos. - Nº de unidades familiares/personas beneficiarias de estas ayudas. - Plan municipal contra la Pobreza Energética e Hídrica del Municipio de Murcia.
	1.6.2. Coordinación en el marco del convenio con empresa suministradora de agua de la concesión de Tarifa Social para aquellas familias que acrediten precariedad económica para hacer frente al pago	<ul style="list-style-type: none"> - Nº de Reuniones mantenidas. - Firma de Convenio. - Nº de informes emitidos por Servicios Sociales municipales a empresa suministradora para la gestión o no de la Tarifa Social. - Nº de hogares que solicitan la Tarifa Social. - Nº de unidades familiares /personas beneficiarias a la Tarifa Social.
LÍNEA ESTRATÉGICA 2. ESTABLECER PROTOCOLOS DE DETECCIÓN E INTERVENCIÓN TEMPRANA DE SINHOGARISMO.		
OBJETIVOS ESPECIFICOS	MEDIDAS	INDICADORES

<p>2.1. Articular protocolos y recursos necesarios para fomentar y mantener un nivel adecuado de salud de las personas sin hogar y evitar su deterioro, facilitando el acceso a los recursos sanitarios y proporcionando las actuaciones pertinentes para una adecuada recuperación.</p>	<p>2.1.1. Afianzar el Protocolo Regional de coordinación sociosanitaria para la atención a personas con Trastorno Mental Grave y Drogodependencias (en adelante TMG-D) en situación de exclusión social, asistiendo a las diferentes comisiones establecidas como espacio de análisis, seguimiento y valoración de los procesos del trabajo y del proyecto individual de inserción.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones realizadas y temas abordados. - Profesionales que han participado en las comisiones. - Nº de casos planteados al equipo base.
	<p>2.1.2. Incorporación de acciones formativas para profesionales de servicios sociales en materia de coordinación, trabajo en equipo y modelo de intervención centrado en la persona.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nº de acciones formativas realizadas. - Horas de formación. - Nº de profesionales asistentes a las sesiones realizadas.
	<p>2.1.3. Cesión de dirección o empadronamiento para acceder a la provisión de tarjeta sanitaria</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nº de personas empadronadas para obtención tarjeta sanitaria.
	<p>2.1.4. Mantenimiento de un sistema de dispensación de medicamentos para personas sin hogar que no tengan recursos y permita la aplicación del tratamiento prescrito por el facultativo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Autorizaciones realizadas por servicios sociales para Prestaciones farmacéuticas prescrita por facultativos de la sanidad pública por precisar iniciar de forma urgente tratamiento. - Mejora detectada en la persona con la que se interviene. - Nº de documentos realizados para asignación temporal de medico como desplazado.
	<p>2.1.5. Establecimiento de protocolos formales de intervención y derivación con todos los recursos sociosanitarios que intervienen en determinadas situaciones de enfermedad y promoción de la salud de las personas sin hogar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ayudas económicas gestionadas: para la adquisición reparación y adaptación de gafas, ortopedia, prótesis y otros conceptos relacionados con la salud. - Solicitudes de ayuda a domicilio

	<p>2.1.6. Coordinación en las actuaciones con el servicio murciano de salud y otros profesionales cuando se detecten situaciones de riesgo o pérdida y abandono del hogar, procurando el apoyo necesario en caso de convalecencia y retorno al domicilio previniendo situaciones de sinhogarismo al alta hospitalaria.</p>	<p>tramitadas de forma urgente por alta hospitalaria.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acciones de prevención diseñadas ante situaciones de urgencia para evitar la pérdida de vivienda.
<p>2.2. Propiciar una integración y normalización en el ámbito escolar y educativo a menores y jóvenes del municipio de Murcia inculcando valores positivos para evitar situaciones de desigualdad, absentismo y abandono escolar.</p>	<p>2.2.1 . Información, orientación y asesoramiento a las familias y menores sobre la red de recursos socio educativos en el Municipio, que se adaptan a sus necesidades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nº de familias que han sido informadas, orientadas y asesoradas.
	<p>2.2.2. Tramitación de ayudas de comedor escolar y apoyo a la escolaridad complementarias a las que concede la Consejería de Educación, a menores de unidades familiares sin recursos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nº de ayudas de comedor social y apoyo a la escolaridad gestionadas.
	<p>2.2.3. Información y coordinación, con entidades que desarrollan proyectos en el Municipio orientados al refuerzo escolar, para derivación de menores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Proyectos de refuerzo escolar. - Menores y jóvenes que participan en los proyectos.
	<p>2.2.4. Apoyo mediante fórmulas de carácter formal con entidades sociales que contemplen proyectos de prevención del absentismo escolar y de refuerzo, que incluyan acciones con los/as tutores/as de los/as menores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Convenios con entidades sociales en marcha para el desarrollo de proyectos en la líneas de prevención de absentismo escolar y de refuerzo.
	<p>2.2.5. Realización de proyectos de actividades de formación y sensibilización sobre prevención de la violencia de género en centros de educación secundaria del municipio de Murcia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Acciones iniciadas e implementadas en coordinación con centros educativos.

	2.2.6. Apoyo y colaboración con los centros escolares y la comunidad educativa para la organización y desarrollo de actividades transversales en fechas significativas que contemplen acciones de sensibilización o promoción de la igualdad y prevención de la violencia de género, conforme al III Plan de Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres del Ayuntamiento de Murcia.	<ul style="list-style-type: none"> - Actividades desarrolladas con la comunidad educativa con motivo de fechas significativas. - Nº de centros educativos participantes. - Protocolo de intervención social establecido.
2.3. Diseñar estrategias desde servicios sociales municipales para la prevención de situaciones de desprotección o desventajas en el hogar de los menores y con sus familias, prestando especial atención a barrios y pedanías en el Municipio con indicadores de riesgo de pobreza y exclusión social más elevados.	2.3.1. Implantación de un protocolo municipal para la detección, valoración e intervención de situaciones de desprotección infantil.	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos de intervención en funcionamiento. - Familias derivadas a los equipos por cada Centro Municipal.
	2.3.2. Mantenimiento en los tres Centros Municipales de Servicios Sociales de un equipo de intervención con familias en situación de crisis o conflicto que apoye a la unidad familiar de un modo integral.	
2.4. Establecer y coordinar actuaciones desde los servicios sociales municipales con administraciones y entidades del Tercer Sector en lo referente a jóvenes ex-tuteladas y ex-tutelados, personas refugiadas e inmigrantes irregulares cuando finalizan estancias en los centros de acogida.	2.4.1 Diseño de estrategias para abordar las salidas y finalizaciones de estancia de jóvenes extutelados por la administración competente para asegurar que tienen una alternativa, garantizando el alojamiento y manutención y procurando incentivar su autonomía.	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones mantenidas - Procedimientos de coordinación definidos e implantados.
OBJETIVO GENERAL 2. SENSIBILIZACIÓN DE LA SOCIEDAD Y DEFENSA CONTRA LA DISCRIMINACIÓN Y LOS DELITOS DE ODIO DIRIGIDOS A LAS PERSONAS SIN HOGAR		
LÍNEA ESTRATÉGICA 3. PROMOVER DEL DERECHO A UNA IMAGEN VERAZ Y RESPETUOSA DE LAS PERSONAS SIN HOGAR		
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	MEDIDAS	INDICADORES

<p>3.1. Promover y diseñar campañas de sensibilización para mejorar la imagen que se tiene de las personas sin hogar, evitar la discriminación y los delitos de odio hacia ellas.</p>	<p>3.1.1. Realización de actividades de formación dirigidas a los/las profesionales de los medios de comunicación para un correcto tratamiento mediático del sinhogarismo, además de colaborar en distintos medios para dar a conocer la situación y los recursos dirigidos a las personas sin hogar desde el respeto, la dignidad y la empatía social.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nº de acciones realizadas. - Nº de horas de formación - Nº profesionales que han participado en las acciones.
	<p>3.1.2. Campaña de sensibilización ciudadana que transmita información sobre la realidad, trato y soluciones al sinhogarismo así como para modificar la percepción social de PSH y favorecer la solidaridad hacia ellas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Documentación entregada. - Material informativo y didáctico elaborado sobre PSH.
	<p>3.1.3. Colaboración en actividades que se promuevan en el municipio de Murcia relacionadas con la protección de los derechos de las PSH.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nº de participaciones en medios de comunicación. - Nº de colaboraciones en actividades relacionadas con la protección de los derechos de las PSH.
	<p>3.1.4. Charlas formativas y de sensibilización en centros educativos del Municipio en las que se haga un especial énfasis en abordar los prejuicios que se tienen hacia los hombres y mujeres que se encuentran en situación de calle.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nº de participantes en charlas en los centros educativos. - Nº de centros educativos participantes. - Nº de actividades desarrolladas con la comunidad educativa.
<p>3.2. Intensificar el voluntariado social para el apoyo a las PSH.</p>	<p>3.2.1. Colaboración con las entidades del Tercer Sector destinada a apoyar campañas divulgativas, acciones de formación del voluntariado y otras actuaciones relacionadas con la formación y promoción del voluntariado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nº de actividades promovidas y colaboraciones realizadas. - Nº de personas voluntarias colaboradoras en apoyo a las PSH. - Nº de acciones en las que se ha

		colaborado.
	3.2.2. Charlas en el ámbito universitario, de difusión y captación de personal voluntario para apoyar los diversos programas gestionados por la administración y entidades sociales del municipio, dirigidos a PSH.	<ul style="list-style-type: none"> - Nº de actividades desarrolladas. - Nº de horas de formación. - Nº de centros participantes. - Nº de participantes.
LÍNEA ESTRATÉGICA 4. ELIMINAR BARRERAS QUE OBSTACULIZAN EL ACCESO A LOS SERVICIOS Y A LAS PRESTACIONES SOCIALES.		
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	MEDIDAS	INDICADORES
4.1. Formar a profesionales de los distintos sistemas de protección sobre la situación de las PSH, haciendo énfasis en la situación diferencial de mujeres y hombres en situación de calle.	4.1.1. Sesiones de formación y reciclaje dirigida a la totalidad de profesionales de los servicios sociales municipales sobre las diversas problemáticas que han de abordar, temas de actualidad social, atención especializada a diferentes colectivos, etc., impartidos por personal especializado o responsables de los diferentes programas.	<ul style="list-style-type: none"> - Nº de sesiones realizadas. - N.º de horas de formación. - Nº profesionales que han participado en las acciones.
	4.1.2. Actuaciones dirigidas especialmente a la formación de los profesionales de los distintos ámbitos que trabajan con PSH (sanitario, empleo, justicia, cuerpos y fuerzas de seguridad...) sobre protección de los derechos humanos y estrategias de intervención con este colectivo.	<ul style="list-style-type: none"> - Documentación entregada. -Evaluación cualitativa de profesionales.
4.2. Fortalecer la red de recursos y coordinación para mejorar el acceso, mantenimiento y recuperación de las personas sin hogar tras una alta hospitalaria.	4.2.1. Establecimiento de un registro de incidencias de casos que han sufrido algún tipo de obstáculo en el acceso al sistema sanitario.	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de una herramienta para el registro de incidencias.

	<p>4.2.2. Mantenimiento y promoción de recursos donde las personas puedan recuperarse tras una enfermedad hasta alcanzar una mayor autonomía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nº de incidencias registradas. - Nº de protocolos de procesos de acceso de las PSH al sistema sanitario.
	<p>4.2.3. Establecimiento de protocolo de coordinación y derivación entre profesionales de referencia de Servicios Sociales, entidades sociales y servicios de salud en todos los niveles de atención sanitaria (primaria, especialidades y centros hospitalarios tras altas hospitalarias).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nº de personas derivadas a recursos de acogida sociosanitarios. - Nº de dispositivos de alojamiento - Nº de plazas disponibles. - Creación de protocolo de coordinación y derivación.
<p>4.3. Intensificar los mecanismos para que las PSH dispongan de una dirección a efectos de empadronamiento cuando sea necesaria, para que accedan a cualquier tipo de prestación o servicio.</p>	<p>4.3.1. Coordinación y mediación en la gestión del empadronamiento de las PSH con el al Servicio de Estadística comunicando qué cambios son necesarios para garantizar este derecho a las PSH.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Incidencias relacionadas con la gestión del empadronamiento. - Reuniones de coordinación con el Servicio de Estadística.
	<p>4.3.2. Cesión de dirección de dependencias municipales a efectos de notificaciones cuando las personas carezcan de un alojamiento estable.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nº de cesiones de dirección en dependencias municipales.
<p>4.4. Establecer medidas específicas que faciliten el acceso a las prestaciones económicas en el colectivo de PSH, de manera que se haga efectivo este derecho.</p>	<p>4.4.1. Informar sobre los trámites relacionados con la dependencia y discapacidad, elaborando los informes correspondientes en cada caso y puesta en marcha de medidas específicas para la concesión de la prestación o servicio solicitado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - N.º de personas atendidas. - N.º de informes tramitados.
	<p>4.4.2. Revisión de los procedimientos para la gestión de prestaciones económicas (municipales, renta básica de inserción, ingreso mínimo vital...), estableciendo protocolos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimientos revisados.

	específicos para realizar la tramitación.	- Reuniones mantenidas.
LÍNEA ESTRATÉGICA 5. COMBATIR LA VIOLENCIA EJERCIDA CONTRA LAS PERSONAS SIN HOGAR		
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	MEDIDAS	INDICADORES
5.1. Sensibilizar contra la aporofobia y delitos de odio a los agentes sociales y población en general para intentar erradicar este tipo de violencia contra las personas sin hogar.	5.1.1. Elaboración de guías de sensibilización en relación a los delitos de odio contra las PSH dirigidas a la población en general así como a profesionales de Servicios Sociales, Sanitarios, de Seguridad ciudadana y de Justicia.	- Material informativo y didáctico elaborado sobre delitos de odio a PSH. - Nº de actividades desarrolladas con la comunidad educativa.
	5.1.2. Puesta en marcha de un espacio en la página web del Ayuntamiento de Murcia contra los delitos de odio para facilitar la comunicación y difusión de contenidos relacionados con el discurso de odio.	- Nº de centros educativos participantes. - Nº de menores y jóvenes participantes.
	5.1.3. Realización de actividades de sensibilización e información en centros educativos sobre la aporofobia y delitos de odio.	- Nº de proyectos de aceptación vecinal. - Creación servicio de asistencia jurídica.
	5.1.4. Impulso medidas de apoyo a las PSH y a la población en general para denunciar delitos de odio sufridos u observados y cualquier acto aporofóbico.	- Nº de acciones en las que se ha colaborado. - Nº de reuniones mantenidas.
	5.1.5. Puesta de marcha de proyectos para la aceptación vecinal en lo que se refiere a implantación de centros, servicios y programas de atención a PSH en el municipio.	
	5.1.6. Formación especializada en delitos de odio y derecho a la igualdad de trato y no discriminación entre los equipos de profesionales y personal voluntario de las	

	organizaciones.	
5.2. Crear espacios de coordinación y diálogo entre las distintas administraciones, las entidades sociales y cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado para detectar y prevenir la violencia ejercida contra las PSH, atendiendo a las diferencias por razón de sexo.	5.2.1. Creación de protocolos y procedimientos con perspectiva de género para la detección y posterior derivación a los correspondientes departamentos para tratar con las personas que han sufrido delitos de odio (Sanidad, Servicios Sociales, Justicia y cuerpos de Seguridad ciudadana).	- Evaluación cualitativa de profesionales. - Nº de acciones en las que se ha colaborado.
	5.2.2. Colaboración e impulso de acciones, estudios e investigaciones relacionadas con la erradicación de la violencia que se desarrollen en el municipio de Murcia.	- Protocolos elaborados. - Nº de personas atendidas diferenciadas por sexo.
	5.2.3. Implantación en el protocolo de atención a mujeres víctimas de violencia de género, medidas específicas para la intervención con mujeres sin hogar por su singular situación y la problemática múltiple a la que se enfrentan por su situación de vulnerabilidad.	- Constitución del grupo de trabajo. - Nº de reuniones mantenidas.

OBJETIVO 3. GARANTIZAR LA SEGURIDAD DE VIDA DE LAS PERSONAS SIN HOGAR

LÍNEA ESTRATÉGICA 6. OFRECER UN SISTEMA PLURAL DE ALOJAMIENTO DIRIGIDO A QUE LA PERSONA PUEDA NORMALIZAR SU VIDA Y REINCORPORARSE A LA SOCIEDAD.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	MEDIDAS	INDICADORES
6.1. Coordinar, planificar y organizar los recursos de alojamiento en el municipio de Murcia para su acceso en función de la tipología del recurso o perfil de usuario/a.	6.1.1. Mantenimiento anual de acuerdos con recursos de acogida integral de corta y media estancia.	-Cuantía ejecutada en los acuerdos con este tipo de recursos. - Nº de personas acogidas en el centro de acogida (por sexo, edad y nacionalidad).
	6.1.2. Información, asesoramiento y tramitación de acceso a centro de noche de baja exigencia.	
	6.1.3. Información, asesoramiento de acceso a plazas de media y larga estancia en recursos de reinserción.	

	6.1.4. Información, asesoramiento y orientación a recursos sociales que disponen de pisos de acogida de media y larga estancia para personas en situación de exclusión social que carecen de alojamiento (mujeres, hombres, jóvenes ex- tuteladas y ex- tutelados)	- Nº de personas acogidas en centro de noche (por sexo, edad y nacionalidad).
	6.1.5. Tramitación y seguimiento de acceso a viviendas destinadas a la atención de personas convalcientes carentes de domicilio y sin apoyo social que precisan apoyo sanitario temporal y social.	- Nº de personas acogidas en los recursos de media y larga estancia del municipio (por sexo, edad y nacionalidad).
	6.1.6. Información, asesoramiento y propuesta para el acceso de hombres en situación de riesgo y/o exclusión social que carecen de alojamiento a recursos de acogida de media y larga estancia.	- Nº de personas que acceden a recurso de convalcencia (por sexo, edad y nacionalidad).
	6.1.7. Información, asesoramiento y tramitación para el acceso de mujeres en situación de riesgo y/o exclusión social que carecen de alojamiento a recursos de acogida de media y larga estancia, incluyendo mujeres embarazadas y/o con hijos/as menores.	-Nº de mujeres y menores que acceden a este recurso de acogida.
	6.1.8. Gestión de viviendas de titularidad municipal para mujeres víctimas o denunciantes de violencia de género y víctimas de explotación sexual.	- Nº de viviendas asignadas a este programa.
6.2. Participar en Proyectos de Acompañamiento al realojo de familias en situación de exclusión social y/ residencial cronicada.	6.2.1. Coordinación y colaboración con entidades sociales y otras Administraciones públicas en el proceso de Realajo de Familias en situación de chabolismo histórico.	- Nº de mujeres que se han beneficiado de estas viviendas .
		- Participación en la elaboración de los procedimientos y documentos para el desarrollo del programa.
		- Nº de viviendas visitadas para su posterior adquisición en el marco de la Subcomisión de vivienda creada.
		- Nº de Informes favorables sobre las viviendas visitadas emitidos para su adquisición y posterior reajo de familias seleccionadas.

		- Nº de familias realojadas.
LÍNEA ESTRATÉGICA 7. APLICACIÓN DEL MODELO DE INTERVENCIÓN SOCIAL CON PERSONAS SIN HOGAR HOUSING FIRST		
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	MEDIDAS	INDICADORES
7.1. Impulsar en el Municipio experiencias piloto centradas en el Modelo de Intervención Social Housing First, en su forma mas original así como aquellas que incluyan estrategias basadas en proporcionar vivienda en primer lugar, Housing Led, viviendas para mujeres, para jóvenes, etc.	7.1.1. Acuerdos de colaboración con entidades del Tercer Sector para el inicio y la gestión del desarrollo de Proyectos Housing First y/o basados en esta metodología de intervención social.	- Cuantía ejecutada en nuevos convenios con entidades de Tercer Sector.
	7.1.2. Activación de modelos de intervención social centrados en la vivienda dirigidos a jóvenes ex-tuteladas y ex-tutelados o procedentes de la red de atención a PSH que carecen de recursos para cubrir sus necesidades básicas de vivienda, manutención así como de apoyo familiar o social.	- Nº Proyectos en el municipio que se han iniciado y continúan (Housing First y Housing Led). - Nº de viviendas.
	7.1.3. Impulso y gestión de proyectos en colaboración y coordinación con entidades del Tercer Sector para proporcionar vivienda compartida a mujeres sin hogar con dificultades de inserción social graves: sinhogarismo cronicado, problemas en relación a su salud mental, adicciones a sustancias tóxicas.	- Nº de personas beneficiarias , definiendo perfil.
7.2. Desarrollar estudios de investigación con perspectiva de género de ambos modelos de intervención social: En Escalera y Housing First con PSH en el municipio de Murcia.	7.2.1. Diseño de líneas de coordinación con entidades sociales y otras administraciones y organismos para la realización de estudios sobre ambas metodologías de intervención que permitan identificar estrategias adecuadas para la eliminación y erradicación del sinhogarismo.	- Proyectos iniciados e implementados. -Nº de estudios realizados. -Nº de reuniones realizadas.

LÍNEA ESTRATÉGICA 8. MEJORA DE LOS RECURSOS DIRIGIDOS A LAS PERSONAS SIN HOGAR		
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	MEDIDAS	INDICADORES
8.1. Potenciar recursos sociales integrales para PSH dónde poder pasar el día y suponga una alternativa a su permanencia en calle	8.1.1. Establecimiento de acuerdos de colaboración con entidades sociales de la red de atención a PSH para la gestión de Centros de día, que oferten actividades de ocio y entretenimiento de interés para los participantes.	<ul style="list-style-type: none"> - N.º de Convenios de colaboración establecidos. - N.º de personas que participan en los centro de día incluidos en la red de atención social a PSH. - N.º de talleres y/o actividades organizadas y participantes. - N.º de personas que acceden a este recurso social (Centros de encuentro y acogida).
	8.1.2. Mantenimiento de apoyo a las entidades sociales que gestionan en el municipio centros de encuentro y acogida dirigidos a PSH en situación de exclusión social severa con adicciones, proporcionando un espacio con un abanico de programas.	
8.2. Poner en marcha servicios básicos de alimentación, higiene, vestido y lavado de ropa a todas las PSH que no accedan a un alojamiento así como la necesidad de crear servicios para dar respuesta a la necesidad de depositar y custodiar bienes y documentación fundamental para las personas.	8.2.1. Creación de espacios para atender la necesidad de depositar y custodiar bienes y documentación fundamental de las personas que carecen de un lugar para poder hacerlo.	<ul style="list-style-type: none"> - Nº espacios que han comenzado a funcionar para ofrecer estos servicios al colectivo de PSH. -Encuestas para medir la satisfacción del bienestar de este servicio (seguridad, libertad de movimiento, etc.)
	8.2.2. Incremento de los comedores sociales en el municipio, para diversificar esta prestación y que esté disponible en diversos puntos del municipio proporcionando una mayor proximidad y cercanía a las personas que lo necesiten.	

	<p>8.2.3. Acondicionamiento de espacios que den respuesta a las necesidades de higiene y aseo, así como de lavado de ropa de las PSH que no acceden a recursos sociales de alojamiento, con el propósito de ayudarles a mantener su dignidad como personas y calidad de vida.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - N.º de comedores en funcionamiento y localización geográfica dentro del municipio. - Espacios que se han creado para cubrir las necesidades de higiene, aseo y lavado de ropa de las PSH que permanecen en calle, sin acceso a alojamientos.
<p>8.3. Prestar atención social inmediata ante situaciones de emergencia en el municipio a través del Servicio de Emergencia Social (SEMAS).</p>	<p>8.3.1. Refuerzo de los equipos que integran el SEMAS, formados por un/a policía y un/a trabajador/a social para dar cobertura a las situaciones de emergencia que se vayan sucediendo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - N.º de equipos que integran este servicio. -N.º de personas que han sido atendidas en la campaña de Frío y de Calor. - Reuniones mantenidas y actuaciones iniciadas desde este espacio de coordinación. - Intervenciones conjuntas ante Grandes Emergencias.
	<p>8.3.2. Mantenimiento de la actuaciones en campañas especiales ante situaciones extremas y catástrofes dirigidas a las PSH que permanecen en calle, así como coordinación con otros servicios.</p>	
	<p>8.3.3. Dotación de espacios/reuniones de coordinación con la red de recursos sociales para PSH del Municipio.</p>	
<p>8.4. Desarrollar y afianzar actuaciones de trabajo de calle en coordinación con los diferentes equipos del municipio tanto de los servicios públicos como de las entidades del Tercer Sector, prestando especial atención a la vulnerabilidad de las mujeres.</p>	<p>8.4.1. Dotación a los equipos de calle de los recursos humanos necesarios incluyendo profesionales de distintas administraciones para que sean mixtos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - N.º de equipos de calle en funcionamiento. - Profesionales que los integran.
	<p>8.4.2. Coordinación periódica entre todos los equipos de</p>	

	calle del municipio tanto de entidades sociales como de la administración para evitar duplicidades y aunar esfuerzos.	- N.º de encuentros celebrados.
8.5. Impulsar la participación del voluntariado en actuaciones dirigidas a las PSH coordinadas por los servicios de atención social al colectivo en el municipio.	8.5.1. Elaboración de un proyecto de voluntariado específico para PSH, estableciendo un sistema ágil que de respuesta a las necesidades que puedan surgir y que suponga un complemento y apoyo a la intervención social.	- Diseño del proyecto y procedimientos y documentos elaborados.
8.6. Diseñar sistemas de información a la población de los recursos sociales existentes para PSH en el municipio así como forma de acceso.	8.6.1. Mantenimiento y actualización de la guía de recursos sociales existente para PSH en el municipio que están recogidos en la página web de los Servicios Sociales municipales. con su ubicación física, enlace o datos de contacto.	- Actualización de la guía de recursos sociales de forma continúa.
8.7. Realizar un protocolo de actuación con la Fiscalía para determinar las actuaciones a llevar a cabo para la adopción de medidas de protección y salvaguarda sobre PSH en calle con un elevado deterioro y vulnerabilidad alta.	8.7.1. Sesiones de coordinación con la Entidad Pública competente y la Administración Regional para acordar un protocolo ante situaciones de extrema necesidad que requieran de esta figura de protección.	-N.º de reuniones/sesiones mantenidas y acuerdos adoptados.

OBJETIVO 4. RESTAURAR EL PROYECTO DE VIDA.

LÍNEA ESTRATÉGICA 9. APLICACIÓN DEL MÉTODO DE GESTIÓN DE CASO.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	INDICADORES
9.1 Instrumentar modelos de intervención social con las PSH situándolas en el centro de la intervención para mejorar su proyecto de vida y adaptar los servicios de atención destinados a PSH al método de PCP (Planificación Centrada en la Persona)	9.1.1. Información y orientación del modelo de intervención reforzando la participación en la toma de decisiones y proyecto de vida de la PSH, incorporándolo en el centro de la intervención.	-Nº de acciones formativas/divulgativas relacionadas con el conocimiento del modelo PCP.
	9.1.2. Adecuación de los servicios de atención a PSH al modelo de intervención basado PCP.	-Nº profesionales beneficiarios de la formación en la metodología PCP. - Nivel de satisfacción de las personas formadas al respecto.
	9.1.3. Incorporación de metodología y herramientas para	

	desarrollar la intervención.	- Profesionales que han implantado el modelo PCP en su dinámica laboral.
9.2. Coordinar con profesionales de otros ámbitos, entidades del Tercer Sector y la PSH la intervención para la restauración del proyecto de vida estableciendo el profesional referente de la intervención.	9.2.1. Establecimiento de protocolos de coordinación con otras áreas y entidades implicadas en la intervención.	- N.º medidas adaptadas en los servicios para lograr el modelo de intervención PCP.
	9.2.2 Composición del equipo de profesionales que van a intervenir con la PSH para consensuar el Programa Individual de Atención Social contando con su participación para el establecimiento del plan de trabajo.	- N.º de equipos de profesionales. - N.º de reuniones mantenidas para distribución de competencias.
	9.2.3. Distribución de competencias y establecimiento del profesional de referencia en la intervención	
9.3. Propiciar espacios de encuentro para la formación, seguimiento y evaluación del modelo.	9.3.1. Realización de acciones formativas a los profesionales de la Administración Pública y entidades del Tercer Sector, que versen sobre los Modelos de Intervención Social con PSH.	- N.º de PSH que participan en la toma de decisiones de su propio plan de intervención. - Grado de satisfacción de la PSH.
	9.3.2. Creación y diseño de servicios de atención municipal al colectivo de PSH especializados para abordar el sinhogarismo en el Municipio, teniendo en cuenta la perspectiva de género, aplicando metodologías de intervención social que tengan en cuenta si las personas tienen dificultades de inserción leves, graves o muy graves.	- Grado de consecución de los objetivos planteados. - N.º de servicios creados para PSH. - N.º de reuniones mantenidas.
	9.3.3. Elaboración de calendario de reuniones de coordinación para seguimiento de la intervención.	

LÍNEA ESTRATÉGICA 10. MEJORAR LA EMPLEABILIDAD DE LAS PERSONAS SIN HOGAR

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	MEDIDAS	INDICADORES
10.1. Afianzar el protocolo de Coordinación para mejorar la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social.	10.1.1. Mantenimiento de la coordinación y supervisión del protocolo vigente.	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones de coordinación realizadas - Modificaciones realizadas en los modelos consensuados y procedimientos. - Complimentación de los modelos técnicos.
	10.1.2. Utilización de los modelos técnicos establecidos en el protocolo para valoración de nivel de empleabilidad y situación de exclusión social.	
10.2. Mantener la colaboración con IMAS para seguimiento y valoración de programas de empleo que se realizan en el Municipio subvencionados por Fondo social Europeo e IMAS	10.2.1. Emisión de informes técnicos de valoración y propuestas de mejora de los programas de empleabilidad y Garantía Juvenil destinados a la integración socio-laboral y mejora de la empleabilidad de personas en situación o riesgo de exclusión social o especiales dificultades que se desarrollan en el Municipio	<ul style="list-style-type: none"> - Nº de informes técnicos de valoración emitidos a IMAS. - Propuestas de adaptación de los programas a las características de los destinatarios realizadas. - Visitas realizadas a entidades que desarrollan programas de empleo en el municipio. - N.º de Comisiones de seguimiento en las que se ha participado.
	10.2.2. Realización de visitas a las entidades que desarrollan programas de empleabilidad y Garantía Juvenil en el Municipio para conocer su desarrollo.	
	10.2.3. Asistencia a comisiones de seguimiento para valorar el desarrollo de los programas en el Municipio.	
10.3 Posibilitar el desarrollo de actuaciones para dotar a las PSH de los recursos, herramientas y habilidades que posibiliten su inserción sociolaboral.	10.3.1. Información, orientación y derivación a programas de empleabilidad más adecuados a su necesidad para adquisición de herramientas, habilidades y mejora de su formación para su inserción sociolaboral	<ul style="list-style-type: none"> - N.º de personas informadas y remitidas al programa adecuado a sus capacidades. - N.º de itinerarios realizados .
	10.3.2. Elaboración de itinerarios individualizados se inserción sociolaboral conjuntos con entidades del tercer sector y PSH.	

	10.3.3. Tramitación de ayudas sociales a las que tenga derecho y apoyo en desplazamientos para asistencia al programa de empleo o cursos de formación.	Ayudas económicas gestionadas.
	10.3.4. Emisión de acreditaciones exclusión social para que se puedan acoger a beneficios establecidos.	Acreditaciones de situación exclusión realizadas.
10.4. Diseñar una guía de recursos/servicios de empleo existentes en el Municipio para personas sin hogar.	10.4.1. Recogida de información sobre servicios, recursos y programas de empleo que se desarrollan en el municipio, realizando un análisis por zonas geográficas.	- N.º de servicios, recursos y programas que actúan en el municipio. - Descripción cualitativa de los servicios, recursos y programas de empleo que hay en el municipio.
	10.4.2. Diseño de una guía de recursos y servicios de empleo a nivel del Municipio.	Elaboración de una guía de recursos y servicios de empleo.
10.5. Conocer los contratos con cláusulas sociales que tiene establecido el Ayuntamiento de Murcia	10.5.1. Elaboración de listado de empresas con cláusulas sociales para la contratación de personas en situación de exclusión, con coordinación con el servicio municipal de empleo.	-Nº de empresas o cláusulas sociales que favorezcan la contratación de personas en situación de exclusión social existentes en el Ayuntamiento de Murcia

LÍNEA ESTRATÉGICA 11.- ESTABLECER MEDIDAS DE ARRAIGO EN LA COMUNIDAD		
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	MEDIDAS	INDICADORES
11.1. Incorporar a las PSH a programas de información, asesoramiento e intermediación familiar para recuperación de vínculos sociofamiliares.	11.1.1. Diseño de programa de mediación para recuperar relaciones familiares de las PSH.	- Elaboración de un protocolo para facilitar acceso de las PSH y familias a servicio de mediación.
	11.1.2. Atención psicoterapéutica para facilitar la mejora de la situación socioemocional de las personas sin hogar.	- Acciones emprendidas para avanzar en la creación y ampliación de Servicios de Mediación familiar.
	11.1.3. Formación a las PSH y su familia para adquisición mecanismos y habilidades para afrontar los conflictos.	- Nº de personas atendidas en servicios de psicoterapia. - N.º de PSH informadas de este servicio. - N.º de PSH y familias que acceden. Acciones formativas realizadas con PSH
11.2. Fomentar el asociacionismo en las PSH para favorecer su participación e inclusión social.	11.2.1. Fomento del asociacionismo en las PSH, apoyando y asesorando para su creación.	- Acciones relacionadas con el asociacionismo de PSH
	11.2.2. Información y derivación a asociaciones de PSH.	- Nº de demandas atendidas. - Actuaciones de difusión realizadas
11.3. Impulsar el acceso de las PSH a las redes sociales	11.3.1. Cursos formativos de informática y uso de redes sociales.	- Realización de cursos de informática y acceso a redes sociales.

LÍNEA ESTRATÉGICA 11.- ESTABLECER MEDIDAS DE ARRAIGO EN LA COMUNIDAD

11.3.2. Información y orientación de recursos donde pueden acceder a Internet y ordenadores.

- Aumento de PSH que acceden a esta formación o uso de tecnologías.

OBJETIVO 5. REFORZAR EL SISTEMA PÚBLICO DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS SIN HOGAR Y MEJORAR EL CONOCIMIENTO, EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN Y LA EVALUACIÓN

LÍNEA ESTRATÉGICA 12. REFORZAR EL SISTEMA PÚBLICO DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS SIN HOGAR.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	MEDIDAS	INDICADORES
12.1. Reforzar el mantenimiento de una red de atención a PSH contando con la participación de administraciones públicas, entidades del Tercer Sector e integrando actuaciones en el marco del sistema público de Servicios Sociales, que garantice el acceso de las PSH en igualdad de condiciones que el resto de ciudadanos.	12.1.1. Continuidad del Grupo de trabajo de PSH incluido en la Red para la Inclusión Social del Ayuntamiento de Murcia.	- Nº de reuniones establecidas - Nº de entidades contactadas
	12.1.2. Elaboración de modelos comunes de intervención para los diferentes centros y servicios orientados a las PSH, promoviendo la unificación de las normas y reglamentos, condiciones de acceso, prestaciones ofrecidas y estrategias de intervención.	- Nº de documentos realizados - Grado de satisfacción de los usuarios en el acceso a los recursos y servicios a psh. - Disminución del nivel de insatisfacción de los profesionales que intervienen con Psh en lo referente al acceso a los recursos.
12.2. Incorporar dentro del sistema público de Servicios Sociales en coordinación con entidades del Tercer Sector, la red de recursos para la atención a las PSH identificando todos los recursos, servicios y acciones que dan soporte al colectivo.	12.2.1 Integración de todos los recursos destinados a PSH a la red pública de Servicios Sociales, determinando los servicios , recursos y actuaciones que dan apoyo a las PSH.	- Grado de eficiencia de las coordinaciones en función de los resultados
	12.2.2. Elaboración de una guía de recursos destinada a PSH en el municipio de Murcia estableciendo los servicios que presta, actuaciones que lleva a cabo y forma de acceso	- Recursos contactados e integrados en la colaboración con la red pública de servicios sociales Nº de Fichas de recursos realizadas

	a los mismos.	
12.3. Garantizar a las PSH que los servicios públicos que actúan en el territorio cumplen con la normativa y con el máximo respeto a la dignidad de las personas.	12.3.1. Realización de reglamentos y documentos comunes que garanticen el cumplimiento de la normativa y respeto a la integridad de la persona.	- Nº de reglamentos realizados
	12.3.2 Información y orientación a las PSH de recursos y servicios a los que pueden acceder, así como procedimientos para defensa y ejercicio de sus derechos apoyados con un servicio de intérprete para facilitar la comprensión.	- Nº de documentos comunes - Nivel de facilidad de comprensión gracias al servicio de interpretación.
12.4. Promover desde Servicios Sociales del Ayuntamiento de Murcia el desarrollo de la Estrategia Municipal para atender necesidades de las PSH, incorporando a otras administraciones públicas y Entidades del Tercer Sector	12.4.1 Formación de un grupo de trabajo integrado por Servicios Sociales, organismos públicos y entidades del Tercer Sector que trabajan con PSH en el municipio de Murcia para la implementación y evaluación continua de la estrategia Municipal de atención a PSH.	- Nº de reuniones anuales -Grado de satisfacción de los participantes en las reuniones
	12.4.2 Seguimiento de Estrategia Municipal PSH.	- Aportación de nuevas propuestas realizadas
12.5. Afianzar estrategias y reforzar la colaboración con los servicios autonómicos competentes en materia de salud mental- Drogodependencias y entidades del Tercer Sector para adecuar la atención a las necesidades de las PSH con trastorno mental grave y/o drogodependencias (en adelante PSH con TMG-D) .	12.5.1. Participación en un grupo de trabajo para el diseño y elaboración de un protocolo de coordinación sociosanitaria dirigido a PSH con TMG-D, integrado por profesionales del Ayuntamiento de Murcia, Servicio de Planificación y Evaluación de la Dirección General de Servicios Sociales y Relaciones con el Tercer Sector de la Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social, profesionales de Salud Mental y entidades del Tercer Sector.	-Nº de reuniones. -Nº de Documentos elaborados. -Grado de satisfacción de los participantes
LÍNEA ESTRATÉGICA 13. MEJORAR EL CONOCIMIENTO, EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN Y LA EVALUACIÓN		

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	MEDIDAS	INDICADORES
13.1. Desarrollar actuaciones para ampliar y ordenar la información sobre las PSH.	13.1.1. Puesta en marcha de un sistema de gestión informática unificado entre Servicios Sociales y las Entidades Sociales que trabajan con PSH, que recoja la información relativa a su situación sanitaria, económica y laboral, así como la trayectoria de uso de servicios y recursos en el municipio.	-Existencia de la herramienta de gestión informática. -Grado de satisfacción de la herramienta informática. - Nuevos indicadores y datos de gestión derivados de dicha herramienta informática.
13.2. Apoyar la realización de estudios e investigaciones relacionadas con PSH que nos permitan conocer la situación de este colectivo en el municipio de Murcia.	13.2.1. Realización de recuentos de PSH en el municipio con carácter bianual con la colaboración de las Entidades Sociales y la Universidad de Murcia a través de su Observatorio para la Exclusión Social.	-Nº de recuentos realizados
	.13.2.2. Realización de un estudio sobre la situación concreta de las PSH jóvenes del municipio de Murcia.	-Nº de jóvenes en situación de calle en el municipio de Murcia
	13.2.3. Seguimiento del acuerdo establecido con las Universidades de Murcia para incorporar en sus ayudas y premios a la investigación, convocatorias específicas anuales sobre sinhogarismo.	-Nº de ayudas y premios a la investigación
13.3. Promover espacios de divulgación e intercambio de conocimientos relacionados con las experiencias de buenas prácticas con PSH.	13.3.1. Organización de Seminarios para que, con la participación de la Administración y los Servicios Sociales, se puedan intercambiar conocimientos y experiencias de buenas prácticas debiendo participar PSH.	-Nº de seminarios programados -Nº de contactos realizados -Nº de buenas prácticas iniciales-finales
13.4. Incluir la perspectiva de género en los estudios relativos a PSH en el municipio de Murcia.	13.4.1. Realización de un estudio sobre el sinhogarismo femenino en el municipio de Murcia, visibilizando y analizando la situación y posición de mujeres y hombres en todos los aspectos/ ámbitos y variables que se estudien.	- Estudio realizado.

13.5. Evaluar la presente Estrategia, en el marco del Grupo de Personas Sin Hogar, integrado en la Red para la Inclusión Social del Ayuntamiento de Murcia.	13.5.1. Definición de la metodología para el seguimiento y evaluación de la Estrategia, mediante la elaboración de un protocolo que evalúe y realice un seguimiento de los objetivos y actividades definidas.	-Nº de protocolos establecidos -Nº de evaluaciones de los objetivos y actividades definidas en el protocolo
	13.5.2. Actualización de la Estrategia ante las vicisitudes que se puedan producir, teniendo en cuenta los cambios de paradigma en las metodologías de intervención social que ya están sucediendo y los esfuerzos por lograr una mayor visibilización de este colectivo en el Municipio.	

ANEXO II

ESTIMACIÓN ECONÓMICA DE LA ESTRATEGIA.

ESTIMACIÓN ECONÓMICA DE LA ESTRATEGIA PSH

OBJETIVO 1: PREVENCIÓN DEL SINHOGARISMO							
LINEA ESTRATÉGICA 1: PREVENIR LAS CAUSAS DEL SINHOGARISMO EN SITUACIONES DE RIESGO.							
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	MEDIDAS	IMPORTE					DETALLE
		2022	2023	2024	2025	TOTAL	
1.1. Informar, orientar y asesorar a personas y/o familias para garantizar la cobertura de necesidades básicas orientadas al mantenimiento de la vivienda habitual.	1.1.1. Tramitación de Ayudas Económicas Municipales para la Atención de Necesidades Sociales para el pago de alquiler de vivienda habitual	550.000	550.000	575.000	600.000	2.275.000,00	AES
	1.1.2. Información y orientación sobre las subvenciones para el pago de alquiler del Servicio Municipal de Vivienda del Ayuntamiento de Murda.	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	4.000.000,00	AYUDAS ALQUILER MUNICIPALES SERVICIO VIVIENDA
	1.1.3. Coordinación y colaboración entre los S.S.SS. Municipales y las entidades sociales para la gestión de ayudas dirigidas al apoyo en alquiler de viviendas de colectivos especialmente vulnerables que promueven otras Administraciones.	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	4.000.000,00	AYUDAS ALQUILER CONSEJERIA FOMENTO
1.2. Proporcionar alojamiento de urgencia a personas que carezcan de recursos económicos y de alojamiento adecuado o grave deterioro de las relaciones de convivencia familiar que precisen de alojamiento alternativo urgente.	1.2.1. Tramitación de alojamiento de urgencia en hostales y pensiones.	15.000	15.000	15.000	15.000	60.000,00	€ PENSIONES Y HOSTALES
	1.2.2. Derivación recursos vivienda emergencia del Servicio Municipal de vivienda.	100.000	100.000	100.000	100.000	400.000,00	€ AYUDAS EMERGENCIA SERVICIO VIVIENDA
	1.2.3. Información y asesoramiento sobre la Mediación Familiar.	0	0	0	0	0,00	
1.3. Desarrollar acciones de mediación para solventar las dificultades de acceso o mantenimiento en el mercado de vivienda.	1.3.1. Colaboración con entidades sociales para la el desarrollo de acciones que favorezcan el acceso y la permanencia en viviendas particulares.	75.000	75.000	75.000	75.000	300.000,00	€ RASINET
	1.3.2. Establecimiento de fórmulas de colaboración y coordinación desde los Servicios Sociales municipales con otras administraciones, entidades bancarias y el Tercer Sector , para el desarrollo de este servicio.	0	0	0	0	0,00	€
1.4. Promover el incremento del parque de viviendas sociales, estableciendo una reserva para prevenir situaciones de sinhogarismo.	1.4.1. Coordinación con los organismos locales y regionales competentes en materia de vivienda para el desarrollo de acciones positivas conjuntas ante el sinhogarismo.	0	0	0	0	0,00	
1.5. Desarrollar actuaciones dirigidas a la detección y prevención del sinhogarismo entre los jóvenes.	1.5.1. Realización de actividades con menores y adolescentes para transmitir unos valores de vida sana encaminada a una normalización de estilo de vida que permita mantener los niveles básicos de convivencia y vida normalizada.	982.000	982.000	982.000	982.000	3.928.000,00	€ Presupuesto PAI y 13-17
	1.5.2. Derivación de los jóvenes en situación de riesgo y/o exclusión social a los diversos programas que se ejecutan en el municipio en el marco del Sistema de Garantía Juvenil para la mejora de su empleabilidad y para potenciar sus posibilidades de incorporación social y laboral que le permita un vida autónoma.	0	0	0	0	0,00	€
	1.5.3. Promoción de hábitos de vida saludables entre jóvenes, incluyendo información acerca del consumo de alcohol y/o sustancias tóxicas, incidiendo en la práctica de deporte de forma habitual, mediante la divulgación de la información a través de campañas informativas y desarrollo de actividades lúdicas.	15.000	15.000	15.000	15.000	60.000,00	€
1.6. Afianzar estrategias que permitan abordar situaciones de pobreza energética e hídrica en hogares que carecen de recursos económicos para hacer frente para poder acceder a los servicios básicos de electricidad, de gas y de agua para consumo cotidiano.	1.6.1. Gestión y tramitación de ayudas municipales en los hogares energéticamente vulnerables para garantizar el suministro básico de luz, agua y gas, la adquisición de equipamientos de ahorro energético y mejora de la habitabilidad de la vivienda.	275.000	275.000	275.000	275.000	1.100.000,00	Ya incluidas en el Plan Pobreza energética
	1.6.2. Coordinación en el marco del convenio con empresa suministradora de agua de la concesión de Tarifa Social para aquellas familias que acrediten precariedad económica para hacer frente al pago	950.000	950.000	950.000	950.000	3.800.000,00	
TOTAL LINEA ESTRATÉGICA 1		4.962.000	4.962.000	4.987.000	5.012.000	19.923.000,00	

LÍNEA ESTRATÉGICA 2. ESTABLECER PROTOCOLOS DE DETECCIÓN Y PREVENCIÓN DEL SINHOGARISMO.							
OBJETIVOS ESPECIFICOS	MEDIDAS	2022	2023	2024	2025	IMPORTE	DETALLE
2.1. Articular protocolos y recursos necesarios para fomentar y mantener un nivel adecuado de salud de las personas sin hogar y evitar su deterioro, facilitando el acceso a los recursos sanitarios y proporcionando las actuaciones pertinentes para una adecuada recuperación.	2.1.1. Afianzar el Protocolo Regional de coordinación sociosanitaria para la atención a personas con Trastorno Mental Grave y Drogodependencias (en adelante TMG-D) en situación de exclusión social, asistiendo a las diferentes comisiones establecidas como espacio de análisis, seguimiento y valoración de los procesos del trabajo y del proyecto individual de inserción.	0	0	0	0	0	
	2.1.2. Incorporación de acciones formativas para profesionales de servicios sociales en materia de coordinación, trabajo en equipo y modelo de intervención centrado en la persona.	0	0	0	0	0	
	2.1.3. Cesión de dirección o empadronamiento para acceder a la provisión de tarjeta sanitaria.	0	0	0	0	0	
	2.1.4. Mantenimiento de un sistema de dispensación de medicamentos para personas sin hogar que no tengan recursos y permita la aplicación del tratamiento prescrito por el facultativo.	15.000	15.000	15.000	15.000	60.000	
	2.1.5. Establecimiento de protocolos formales de intervención y derivación con todos los recursos sociosanitarios que intervienen en determinadas situaciones de enfermedad y promoción de la salud de las personas sin hogar.	0	0	0	0	0	
	2.1.6. Coordinación en las actuaciones con el servicio murciano de salud y otros profesionales cuando se detecten situaciones de riesgo o pérdida y abandono del hogar, procurando el apoyo necesario en caso de convalecencia y retorno al domicilio previniendo situaciones de sinhogarismo al alta hospitalaria.	0	0	0	0	0	
2.2. Propiciar una integración y normalización en el ámbito escolar y educativo a menores y jóvenes del municipio de Murcia inculcando valores positivos para evitar situaciones de desigualdad, absentismo y abandono escolar.	2.2.1. Información, orientación y asesoramiento a las familias y menores sobre la red de recursos socio educativos en el Municipio, que se adaptan a sus necesidades.	0	0	0	0	0	
	2.2.2. Tramitación de ayudas de comedor escolar y apoyo a la escolaridad complementarias a las que concede la Consejería de Educación, a menores de unidades familiares sin recursos.	900.000	925.000	950.000	1.000.000	3.775.000	
	2.2.3. Información y coordinación, con entidades que desarrollan proyectos en el Municipio orientados al refuerzo escolar, para derivación de menores.	0	0	0	0	0	
	2.2.4. Apoyo mediante fórmulas de carácter formal con entidades sociales que contemplen proyectos de prevención del absentismo escolar y de refuerzo, que incluyan acciones con los/as tutores/as de los/as menores.	50.000	50.000	50.000	50.000	200.000	
	2.2.5. Realización de proyectos de actividades de formación y sensibilización sobre prevención de la violencia de género en centros de educación secundaria del municipio de Murcia	15.000	15.000	15.000	15.000	60.000	
	2.2.6. Apoyo y colaboración con los centros escolares y la comunidad educativa para la organización y desarrollo de actividades transversales en fechas significativas que contemplen acciones de sensibilización o promoción de la igualdad y prevención de la violencia de género, conforme al III Plan de Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres del Ayuntamiento de Murcia.	100.000	100.000	100.000	100.000	400.000	
2.3. Diseñar estrategias desde servicios sociales municipales para la prevención de situaciones de desprotección o desventajas en el hogar de los menores y con sus familias, prestando especial atención a barrios y pedanías en el Municipio con indicadores de riesgo de pobreza y exclusión social más elevados.	2.3.1. Implantación de un protocolo municipal para la detección, valoración e intervención de situaciones de desprotección infantil.	0	0	0	0	0	
	2.3.2. Mantenimiento en los tres Centros Municipales de Servicios Sociales de un equipo de intervención con familias en situación de crisis o conflicto que apoye a la unidad familiar de un modo integral.	0	0	0	0	0	
2.4. Establecer y coordinar actuaciones desde los servicios sociales municipales con administraciones y entidades del Tercer Sector en lo referente a jóvenes extutelados y ex-tutelados, personas refugiadas e inmigrantes irregulares cuando finalizan estancias en los centros de acogida.	2.4.1. Diseño de estrategias para abordar las salidas y finalizaciones de estancia de jóvenes extutelados por la administración competente para asegurar que tienen una alternativa, garantizando el alojamiento y manutención y procurando incentivar su autonomía.	0	0	0	0	0	
TOTAL LINEA ESTRATÉGICA 2		1.080.000	1.105.000	1.130.000	1.180.000	4.495.000	

OBJETIVO GENERAL 2. SENSIBILIZAR A LA SOCIEDAD Y DEFENDER CONTRA LA DISCRIMINACIÓN Y LOS DELITOS DE ODIOS DIRIGIDOS A LAS PERSONAS SIN HOGAR							
LÍNEA ESTRATÉGICA 3. PROMOVER DEL DERECHO A UNA IMAGEN VERAZ Y RESPETUOSA DE LAS PERSONAS SIN HOGAR							
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	MEDIDAS	2022	2023	2024	2025	IMPORTE	DETALLE
3.1. Promover y diseñar campañas de sensibilización para mejorar la imagen que se tiene de las personas sin hogar, evitar la discriminación y los delitos de odio hacia ellas.	3.1.1. Realización de actividades de formación dirigidas a los/las profesionales de los medios de comunicación para un correcto tratamiento mediático del sinhogarismo, además de colaborar en distintos medios para dar a conocer la situación y los recursos dirigidos a las personas sin hogar desde el respeto, la dignidad y la empatía social.	0	18.000	0	18.000	36.000	
	3.1.2. Campaña de sensibilización ciudadana que transmita información sobre la realidad, trato y soluciones al sinhogarismo así como para modificar la percepción social de PSH y favorecer la solidaridad hacia ellas.	0	15.000	15.000	15.000	45.000	
	3.1.3. Colaboración en actividades que se promuevan en el municipio de Murcia relacionadas con la protección de los derechos de las PSH.	0	0	0	0	0	
	3.1.4. Charlas formativas y de sensibilización en centros educativos del Municipio en las que se haga un especial énfasis en abordar los prejuicios que se tienen hacia los hombres y mujeres que se encuentran en situación de calle.	15.000	15.000	15.000	15.000	60.000	
3.2. Intensificar el voluntariado social para el apoyo a las PSH.	3.2.1. Colaboración con las entidades del Tercer Sector destinada a apoyar campañas divulgativas, acciones de formación del voluntariado y otras actuaciones relacionadas con la formación y promoción del voluntariado.	6.000	6.000	6.000	6.000	24.000	
	3.2.2. Charlas en el ámbito universitario, de difusión y captación de personal voluntario para apoyar los diversos programas gestionados por la administración y entidades sociales del municipio, dirigidos a PSH.	0	0	0	0	0	
TOTAL LINEA ESTRATÉGICA 3		21.000	54.000	36.000	54.000	165.000	
LÍNEA ESTRATÉGICA 4. ELIMINAR BARRERAS QUE OBSTACULIZAN EL ACCESO A LOS SERVICIOS Y A LAS PRESTACIONES SOCIALES.							
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	MEDIDAS	2022	2023	2024	2025	IMPORTE	DETALLE
4.1. Formar a profesionales de los distintos sistemas de protección sobre la situación de las PSH, haciendo énfasis en la situación diferencial de mujeres y hombres en situación de calle.	4.1.1. Sesiones de formación y recidaje dirigida a la totalidad de profesionales de los servicios sociales municipales sobre las diversas problemáticas que han de abordar, temas de actualidad social, atención especializada a diferentes colectivos, etc., impartidos por personal especializado o responsables de los diferentes programas.	0	0	2.000	0	2.000	
	4.1.2. Actuaciones dirigidas especialmente a la formación de los profesionales de los distintos ámbitos que trabajan con PSH (sanitario, empleo, justicia, cuerpos y fuerzas de seguridad...) sobre protección de los derechos humanos y estrategias de intervención con este colectivo.	0	10.000	0	10.000	20.000	
4.2. Fortalecer la red de recursos y coordinación para mejorar el acceso, mantenimiento y recuperación de las personas sin hogar tras una alta hospitalaria.	4.2.1. Establecimiento de un registro de incidencias de casos que han sufrido algún tipo de obstáculo en el acceso al sistema sanitario.	0	0	0	0	0	
	4.2.2. Mantenimiento y promoción de recursos donde las personas puedan recuperarse tras una enfermedad hasta alcanzar una mayor autonomía.	0	0	0	0	0	
	4.2.3. Establecimiento de protocolo de coordinación y derivación entre profesionales de referencia de Servicios Sociales, entidades sociales y servicios de salud en todos los niveles de atención sanitaria (primaria, especialidades y centros hospitalarios tras altas hospitalarias).	0	0	0	0	0	
4.3. Intensificar los mecanismos para que las PSH dispongan de una dirección a efectos de empadronamiento cuando sea necesaria, para que accedan a cualquier tipo de prestación o servicio.	4.3.1. Coordinación y mediación en la gestión del empadronamiento de las PSH con el al Servicio de Estadística comunicando qué cambios son necesarios para garantizar este derecho a las PSH.	0	0	0	0	0	
	4.3.2. Cesión de dirección de dependencias municipales a efectos de notificaciones cuando las personas carezcan de un alojamiento estable.	0	0	0	0	0	
4.4. Establecer medidas específicas que faciliten el acceso a las prestaciones económicas en el colectivo de PSH, de manera que se haga efectivo este derecho.	4.4.1. Informar sobre los trámites relacionados con la dependencia y discapacidad, elaborando los informes correspondientes en cada caso y puesta en marcha de medidas específicas para la concesión de la prestación o servicio solicitado.	0	0	0	0	0	
	4.4.2. Revisión de los procedimientos para la gestión de prestaciones económicas (municipales, renta básica de inserción, ingreso mínimo vital...), estableciendo protocolos específicos para realizar la tramitación.	0	0	0	0	0	
TOTAL LINEA ESTRATÉGICA 4		0	10.000	2.000	10.000	22.000	

LÍNEA ESTRATÉGICA 5. COMBATIR LA VIOLENCIA EJERCIDA CONTRA LAS PERSONAS SIN HOGAR							
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	MEDIDAS	2022	2023	2024	2025	IMPORTE	DETALLE
5.1. Sensibilizar contra la aporofobia y delitos de odio a los agentes sociales y población en general para intentar erradicar este tipo de violencia contra las personas sin hogar.	5.1.1. Elaboración de guías de sensibilización en relación a los delitos de odio contra las PSH dirigidas a la población en general así como a profesionales de Servicios Sociales, Sanitarios, de Seguridad ciudadana y de Justicia.	10.000	0	0	0	10.000	
	5.1.2. Puesta en marcha de un espacio en la página web del Ayuntamiento de Murcia contra los delitos de odio para facilitar la comunicación y difusión de contenidos relacionados con el discurso de odio.	7.000	1.000	1.000	1.000	10.000	
	5.1.3. Realización de actividades de sensibilización e información en centros educativos sobre la aporofobia y delitos de odio.	0	7.500	7.500	7.500	22.500	
	5.1.4. Impulso medidas de apoyo a las PSH y a la población en general para denunciar delitos de odio sufridos u observados y cualquier acto aporofóbico.	0	0	0	0	0	
	5.1.5. Puesta de marcha de proyectos para la aceptación vecinal en lo que se refiere a implantación de centros, servicios y programas de atención a PSH en el municipio.	48.000	48.000	48.000	48.000	192.000	MEDIACIÓN
	5.1.6. Formación especializada en delitos de odio y derecho a la igualdad de trato y no discriminación entre los equipos de profesionales y personal voluntario de las organizaciones.	0	5.000	5.000	5.000	15.000	
5.2. Crear espacios de coordinación y diálogo entre las distintas administraciones, las entidades sociales y cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado para detectar y prevenir la violencia ejercida contra las PSH, atendiendo a las diferencias por razón de sexo.	5.2.1. Creación de protocolos y procedimientos con perspectiva de género para la detección y posterior derivación a los correspondientes departamentos para tratar con las personas que han sufrido delitos de odio (Sanidad, Servicios Sociales, Justicia y cuerpos de Seguridad ciudadana).	0	0	0	0	0	
	5.2.2. Colaboración e impulso de acciones, estudios e investigaciones relacionadas con la erradicación de la violencia que se desarrollen en el municipio de Murcia.	0	0	0	0	0	
	5.2.3. Implantación en el protocolo de atención a mujeres víctimas de violencia de género, medidas específicas para la intervención con mujeres sin hogar por su singular situación y la problemática múltiple a la que se enfrentan por su situación de vulnerabilidad.	0	0	0	0	0	
TOTAL LINEA ESTRATÉGICA 5		65.000	61.500	61.500	61.500	249.500	

OBJETIVO 3. GARANTIZAR LA SEGURIDAD DE VIDA DE LAS PERSONAS SIN HOGAR

LÍNEA ESTRATÉGICA 6. OFRECER UN SISTEMA PLURAL DE ALOJAMIENTO DIRIGIDO A QUE LA PERSONA PUEDA NORMALIZAR SU VIDA Y REINCORPORARSE A LA SOCIEDAD.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	MEDIDAS	2022	2023	2024	2025	IMPORTE	DETALLE
6.1. Coordinar, planificar y organizar los recursos de alojamiento en el municipio de Murcia para su acceso en función de la tipología del recurso o perfil de usuario/a.	6.1.1. Mantenimiento anual de acuerdos con recursos de acogida integral de corta y media estancia.	654.000	654.000	654.000	654.000	2.616.000	FJA
	6.1.2. Información, asesoramiento y tramitación de acceso a centro de noche de baja exigencia.	80.000	100.000	100.000	100.000	380.000	HOGAR SÍ
	6.1.3. Información, asesoramiento de acceso a plazas de media y larga estancia en recursos de reinserción .	6.000	6.000	6.000	6.000	24.000	HOREB
	6.1.4. Información, asesoramiento y orientación a recursos sociales que disponen de pisos de acogida de media y larga estancia para personas en situación de exclusión social que carecen alojamiento (mujeres, hombres, jóvenes ex-tuteladas y ex-tutelados).	58.000	60.000	60.000	60.000	238.000	CEPAIM
	6.1.5. Tramitación y seguimiento de acceso a viviendas destinadas a la atención de personas convalécientes carentes de domicilio y sin apoyo social que precisan apoyo sanitario temporal y social, por el tiempo que sea necesario.	100.000	110.000	110.000	110.000	430.000	CONVALECIENTES MURCIA ACOGE
	6.1.6. Información, asesoramiento y propuesta para el acceso de hombres en situación de riesgo y/o exclusión social que carecen de alojamiento a recursos de acogida de media y larga estancia.	6.500	7.000	7.000	7.000	27.500	Proyecto Abraham
	6.1.7. Información, asesoramiento y tramitación para el acceso de mujeres en situación de riesgo y/o exclusión social que carecen de alojamiento a recursos de acogida de media y larga estancia, incluyendo mujeres embarazadas y/o con hijos/as menores.	27.500	30.000	30.000	30.000	117.500	COLUMBARES
	6.1.8. Gestión de viviendas de titularidad municipal para mujeres víctimas o denunciadas de violencia de género y víctimas de explotación sexual.	0	0	0	0	0	
6.2. Participar en Proyectos de Acompañamiento al realojo de familias en situación de exclusión social y/ residencial cronificada.	6.2.1. Coordinación y colaboración con entidades sociales y otras Administraciones públicas en el proceso de Realojo de Familias en situación de chabolismo histórico.	0	0	0	0	0	PROGRAMA PARES
TOTAL LINEA ESTRATÉGICA 6		932.000	967.000	967.000	967.000	3.833.000	

LÍNEA ESTRATÉGICA 7. APLICACIÓN DEL MODELO DE INTERVENCIÓN SOCIAL CON PERSONAS SIN HOGAR HOUSING FIRST

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	MEDIDAS	2022	2023	2024	2025	IMPORTE	DETALLE
7.1. Impulsar en el municipio experiencias piloto centradas en el Modelo de Intervención Social Housing First, en su forma mas original así como aquellas que incluyan estrategias basadas en proporcionar vivienda en primer lugar, Housing Led, viviendas para mujeres, para jóvenes, etc.	7.1.1. Acuerdos de colaboración con entidades del Tercer Sector para el inicio y la gestión del desarrollo de Proyectos Housing First y/o basados en esta metodología de intervención social.	77.000	100.000	125.000	150.000	452.000	HOUSING
	7.1.2. Activación de modelos de intervención social centrados en la vivienda dirigidos a jóvenes ex-tuteladas y ex-tutelados o procedentes de la red de atención a PSH que carecen de recursos para cubrir sus necesidades básicas de vivienda, manutención así como de apoyo familiar o social.	77.000	90.000	100.000	110.000	377.000	(cuatro viviendas compartidas)
	7.1.3. Impulso y gestión de proyectos en colaboración y coordinación con entidades del Tercer Sector para proporcionar vivienda compartida a mujeres sin hogar con dificultades de inserción social graves: sinhogarismo cronificado, problemas en relación a su salud mental, adicciones a sustancias tóxicas.	217.000	225.000	230.000	235.000	907.000	(viviendas en femenino)
7.2. Desarrollar estudios de investigación con perspectiva de género de ambos modelos de intervención social: En Escalera y Housing First con PSH en el municipio de Murcia.	7.2.1. Diseño de líneas de coordinación con entidades sociales y otras administraciones y organismos para la realización de estudios sobre ambas metodologías de intervención que permitan identificar estrategias adecuadas para la eliminación y erradicación del sinhogarismo.	20.000	0	20.000	0	40.000	
TOTAL LINEA ESTRATÉGICA 7		391.000	415.000	475.000	495.000	1.776.000	

LÍNEA ESTRATÉGICA 8. MEJORA DE LOS RECURSOS DIRIGIDOS A LAS PERSONAS SIN HOGAR							
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	MEDIDAS	2022	2023	2024	2025	IMPORTE	DETALLE
8.1. Potenciar recursos sociales integrales para PSH dónde poder pasar el día y suponga una alternativa a su permanencia en calle	8.1.1. Establecimiento de acuerdos de colaboración con entidades sociales de la red de atención a PSH para la gestión de Centros de día, que oferten actividades de ocio y entretenimiento de interés para los participantes.	0	0	0	0	0	Centro Día FJA
	8.1.2. Mantenimiento de apoyo a las entidades sociales que gestionan en el municipio centros de encuentro y acogida dirigidos a PSH en situación de exclusión social severa con adiciones, proporcionando un espacio con un abanico de programas.	6.500	9.000	10.000	12.000	37.500	HUERTECICA
8.2. Poner en marcha servicios básicos de alimentación, higiene, vestido y lavado de ropa a todas las PSH que no accedan a un alojamiento así como la necesidad de crear servicios para dar respuesta a la necesidad de depositar y custodiar bienes y documentación fundamental para las personas.	8.2.1. Creación de espacios para atender la necesidad de depositar y custodiar bienes y documentación fundamental de las personas que carecen de un lugar para poder hacerlo.						
	8.2.2. Incremento de los comedores sociales en el municipio, para diversificar esta prestación y que esté disponible en diversos puntos del municipio proporcionando una mayor proximidad y cercanía a las personas que lo necesiten.						
	8.2.3. Acondicionamiento de espacios que den respuesta a las necesidades de higiene y aseo, así como de lavado de ropa de las PSH que no acceden a recursos sociales de alojamiento, con el propósito de ayudarles a mantener su dignidad como personas y calidad de vida.	0	150.000	150.000	150.000	450.000	
8.3. Prestar atención social inmediata ante situaciones de emergencia en el municipio a través del Servicio de Emergencia Social (SEMAS).	8.3.1. Refuerzo de los equipos que integran el SEMAS, formados por un/a policía y un/a trabajador/a social para dar cobertura a las situaciones de emergencia que se vayan sucediendo.	0	0	0	0	0	0 A cargo de personal y servicios municipales.
	8.3.2. Mantenimiento de la actuaciones en campañas especiales ante situaciones extremas y catástrofes dirigidas a las PSH que permanecen en calle, así como coordinación con otros servicios.	0	0	0	0	0	0
	8.3.3. Dotación de espacios/reuniones de coordinación con la red de recursos sociales para PSH del municipio.	0	0	0	0	0	0
8.4. Desarrollar y afianzar actuaciones de trabajo de calle en coordinación con los diferentes equipos del municipio tanto de los servicios públicos como de las entidades del Tercer Sector, prestando especial atención a la vulnerabilidad de las mujeres.	8.4.1. Dotación a los equipos de calle de los recursos humanos necesarios incluyendo profesionales de distintas administraciones para que sean mixtos.	0	0	0	0	0	0 No supone coste. Sólo coordinación y organización.
	8.4.2. Coordinación periódica entre todos los equipos de calle del municipio tanto de entidades sociales como de la administración para evitar duplicidades y aunar esfuerzos.	0	0	0	0	0	0
8.5. Impulsar la participación del voluntariado en actuaciones dirigidas a las PSH coordinadas por los servicios de atención social al colectivo en el municipio.	8.5.1. Elaboración de un proyecto de voluntariado específico para PSH, estableciendo un sistema ágil que de respuesta a las necesidades que puedan surgir y que suponga un complemento y apoyo a la intervención social.	0	0	0	0	0	0
8.6. Diseñar sistemas de información a la población de los recursos sociales existentes para PSH en el municipio así como forma de acceso.	8.6.1. Mantenimiento y actualización de la guía de recursos sociales existentes para PSH en el municipio que están recogidos en la página web de los Servicios Sociales municipales, con su ubicación física, enlace o datos de contacto.	0	0	0	0	0	0 Ya se encuentra presupuestado.
8.7. Realizar un protocolo de actuación con la Fiscalía para determinar las actuaciones a llevar a cabo para la adopción de medidas de protección y salvaguarda sobre PSH en calle con un elevado deterioro y vulnerabilidad alta.	8.7.1. Sesiones de coordinación con la Entidad Pública competente y la Administración Regional para acordar un protocolo ante situaciones de extrema necesidad que requieran de esta figura de protección.	0	0	0	0	0	0 No supone coste
TOTAL LINEA ESTRATÉGICA 8		6.500	159.000	160.000	162.000	487.500	

OBJETIVO 4. RESTAURAR EL PROYECTO DE VIDA.							
LÍNEA ESTRATÉGICA 9. APLICACIÓN DEL MÉTODO DE GESTIÓN DE CASO.							
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	MEDIDAS	2022	2023	2024	2025	IMPORTE	DETALLE
9.1 Instrumentar modelos de intervención social con las PSH situándolas en el centro de la intervención para mejorar su proyecto de vida y adaptar los servicios de atención destinados a PSH al método de PCP (Planificación Centrada en la Persona)	9.1.1. Información y orientación del modelo de intervención reforzando la participación en la toma de decisiones y proyecto de vida de la PSH, incorporándolo en el centro de la intervención.	0	0	0	0	0	No supone coste
	9.1.2. Adecuación de los servicios de atención a PSH al modelo de intervención basado PCP.						
	9.1.3 Incorporación de metodología y herramientas para desarrollar intervención.	0	0	0	0	0	base de datos
9.2. Coordinar con profesionales de otros ámbitos, entidades del Tercer Sector y la PSH la intervención para la restauración del proyecto de vida estableciendo el profesional referente de la intervención.	9.2.1. Establecimiento de protocolos de coordinación con otras áreas y entidades implicadas en la intervención.					40.000	
	9.2.2 Composición del equipo de profesionales que van a intervenir con la PSH para consensuar el Programa Individual de Atención Social contando con su participación para el establecimiento del plan de trabajo.						
	9.2.3. Distribución de competencias y establecimiento del profesional de referencia en la intervención	10.000	10.000	10.000	10.000		integradores sociales
9.3. Propiciar espacios de encuentro para la formación, seguimiento y evaluación del modelo.	9.3.1.Realización de acciones formativas a los profesionales de la Administración Pública y entidades del Tercer Sector, que versen sobre los Modelos de Intervención Social con PSH.	0	5.000	5.000	5.000	15.000	
	9.3.2. Creación y diseño de servicios de atención municipal al colectivo de PSH especializados para abordar el sinhogarismo en el Municipio, teniendo en cuenta la perspectiva de género, aplicando metodologías de intervención social que tengan en cuenta si las personas tienen dificultades de inserción leves, graves o muy graves.	0	0	0	0	0	
	9.3.3. Elaboración de calendario de reuniones de coordinación para seguimiento de la intervención	0	0	0	0	0	No supone coste
TOTAL LINEA ESTRATÉGICA 9		10.000	15.000	15.000	15.000	55.000	
LÍNEA ESTRATÉGICA 10. MEJORAR LA EMPLEABILIDAD DE LAS PERSONAS SIN HOGAR							
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	MEDIDAS	2022	2023	2024	2025	IMPORTE	DETALLE
10.1. Afianzar el protocolo de Coordinación para mejorar la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social.	10.1.1. Mantenimiento de la coordinación y supervisión del protocolo vigente.	0	0	0	0	0	Ya se está realizando
	10.1.2. Utilización de los modelos técnicos establecidos en el protocolo para valoración de nivel de empleabilidad y situación de exclusión social.	0	0	0	0	0	
10.2. Mantener la colaboración con IMAS para seguimiento y valoración de programas de empleo que se realizan en el Municipio subvencionados por Fondo social Europeo e IMAS	10.2.1. Emisión de informes técnicos de valoración y propuestas de mejora de los programas de empleabilidad y Garantía Juvenil destinados a la integración socio-laboral y mejora de la empleabilidad de personas en situación o riesgo de exclusión social o espadales dificultades que se desarrollan en el Municipio.	0	0	0	0	0	Ya se está realizando
	10.2.2. Realización de visitas a las entidades que desarrollan programas de empleabilidad y Garantía Juvenil en el Municipio para conocer su desarrollo.	0	0	0	0	0	
	10.2.3. Asistencia a comisiones de seguimiento para valorar el desarrollo de los programas en el Municipio.	0	0	0	0	0	
10.3 Posibilitar el desarrollo de actuaciones para dotar a las PSH de los recursos, herramientas y habilidades que posibiliten su inserción sociolaboral.	10.3.1. Información, orientación y derivación a programas de empleabilidad más adecuado a su necesidad para adquisición de herramientas, habilidades y mejora de su formación para su inserción sociolaboral.	0	0	0	0	0	Ya se está realizando
	10.3.2. Elaboración de itinerarios individualizados de inserción sociolaboral conjuntos con entidades del tercer sector y PSH.	0	0	0	0	0	
	10.3.3. Tramitación de ayudas sociales a las que tenga derecho y apoyo en desplazamientos para asistencia al programa de empleo o cursos de formación.	0	0	0	0	0	
10.4. Diseñar una guía de recursos/servicios de empleo existentes en el Municipio para personas sin hogar.	10.3.4. Emisión de acreditaciones exclusión social para que se puedan acoger a beneficios establecidos.	0	0	0	0	0	
	10.4.1. Recogida de información sobre servicios, recursos y programas de empleo que se desarrollan en el municipio, realizando un análisis por zonas geográficas.	0	0	0	0	0	Presupuestado en Servicio Municipal de Empleo.
10.5. Conocer los contratos con cláusulas sociales que tiene establecido el Ayuntamiento de Murcia.	10.4.2. Diseño de una guía de recursos y servicios de empleo a nivel del Municipio.	0	0	0	0	0	
	10.5.1. Elaboración de listado de empresas con cláusulas sociales para la contratación de personas en situación de exclusión, con coordinación con el servicio municipal de empleo.	0	0	0	0	0	No supone coste
TOTAL LINEA ESTRATÉGICA 10		0	0	0	0	0	

LÍNEA ESTRATÉGICA 11. ESTABLECER MEDIDAS DE ARRAIGO EN LA COMUNIDAD							
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	MEDIDAS	2022	2023	2024	2025	IMPORTE	DETALLE
11.1. Incorporar a las PSH a programas de información, asesoramiento e intermediación familiar para recuperación de vínculos sociofamiliares.	11.1.1. Diseño de programa de mediación para recuperar relaciones familiares de las PSH.	0	0	0	0	0	Trabajado en otros recursos de actividades de día.
	11.1.2. Atención psicoterapéutica para facilitar la mejora de la situación socioemocional de las personas sin hogar.	50.000	50.000	50.000	50.000	200.000	Traperos de Emaús.
	11.1.3. Formación a las PSH y su familia para adquisición mecanismos y habilidades para afrontar los conflictos.	5.000	5.000	10.000	10.000	30.000	
11.2. Fomentar el asociacionismo en las PSH para favorecer su participación e inclusión social.	11.2.1. Fomento del asociacionismo en las PSH, apoyando y asesorando para su creación.	0	0	0	0	0	Trabajado en otros recursos de actividades de día.
	11.2.2. Información y derivación a asociaciones de PSH.	0	0	0	0	0	
11.3. Impulsar el acceso de las PSH a las redes sociales.	11.3.1. Cursos formativos de informática y uso de redes sociales.	0	5.000	5.000	5.000	15.000	Trabajado en otros recursos de actividades de día.
	11.3.2. Información y orientación de recursos donde pueden acceder a Internet y ordenadores.	0	0	0	0	0	
TOTAL LINEA ESTRATÉGICA 11		55.000	60.000	65.000	65.000	245.000	
OBJETIVO 5. REFORZAR EL SISTEMA PÚBLICO DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS SIN HOGAR Y MEJORAR EL CONOCIMIENTO, EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN Y LA EVALUACIÓN							
LÍNEA ESTRATÉGICA 12. REFORZAR EL SISTEMA PÚBLICO DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS SIN HOGAR.							
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	MEDIDAS	2022	2023	2024	2025	IMPORTE	DETALLE
12.1. Reforzar el mantenimiento de una red de atención a PSH contando con la participación de administraciones públicas, entidades del Tercer Sector e integrando actuaciones en el marco del sistema público de Servicios Sociales, que garantice el acceso de las PSH en igualdad de condiciones que el resto de ciudadanos.	12.1.1. Continuidad del Grupo de trabajo de PSH inducido en la Red para la Inclusión Social del Ayuntamiento de Murcia.	0	0	0	0	0	INTERVENCIÓN/SUPERVISIÓN
	12.1.2. Elaboración de modelos comunes de intervención para los diferentes centros y servicios orientados a las PSH, promoviendo la unificación de las normas y reglamentos, condiciones de acceso, prestaciones ofrecidas y estrategias de intervención.	0	0	0	0	0	
12.2. Incorporar dentro del sistema público de Servicios Sociales en coordinación con entidades del Tercer Sector, la red de recursos para la atención a las PSH identificando todos los recursos, servicios y acciones que dan soporte al colectivo.	12.2.1. Integración de todos los recursos destinados a PSH a la red pública de Servicios Sociales, determinando los servicios, recursos y actuaciones que dan apoyo a las PSH.	0	0	0	0	0	
	12.2.2. Elaboración de una guía de recursos destinada a PSH en el municipio de Murcia estableciendo los servicios que presta, actuaciones que lleva a cabo y forma de acceso a los mismos.	0	1.500	1.500	0	3.000	
12.3. Garantizar a las PSH que los servicios públicos que actúan en el territorio cumplen con la normativa y con el máximo respeto a la dignidad de las personas.	12.3.1. Realización de reglamentos y documentos comunes que garanticen el cumplimiento de la normativa y respeto a la integridad de la persona.	0	0	0	0	0	No supone coste
	12.3.2. Información y orientación a las PSH de recursos y servicios a los que pueden acceder, así como procedimientos para defensa y ejercicio de sus derechos apoyados con un servicio de intérprete para facilitar la comprensión.	18.000	18.000	18.000	18.000	72.000	
12.4. Promover desde Servicios Sociales del Ayuntamiento de Murcia el desarrollo de la Estrategia Municipal para atender necesidades de las PSH, incorporando a otras administraciones públicas y Entidades del Tercer Sector.	12.4.1. Formación de un grupo de trabajo integrado por Servicios Sociales, organismos públicos y entidades del Tercer Sector que trabajan con PSH en el municipio de Murcia para la implementación y evaluación continua de la estrategia Municipal de atención a PSH.	0	0	0	0	0	Ya existe, no supone coste
	12.4.2. Seguimiento de Estrategia Municipal PSH.	0	0	0	0	0	
12.5. Afianzar estrategias y reforzar la colaboración con los servicios autonómicos competentes en materia de salud mental- Drogodependencias y entidades del Tercer Sector para adecuar la atención a las necesidades de las PSH con trastorno mental grave y/o drogodependencias (en adelante PSH con TMG-D).	12.5.1. Participación en un grupo de trabajo para el diseño y elaboración de un protocolo de coordinación sociosanitaria dirigido a PSH con TMG-D, integrado por profesionales del Ayuntamiento de Murcia, Servicio de Planificación y Evaluación de la Dirección General de Servicios Sociales y Relaciones con el Tercer Sector de la Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social, profesionales de Salud Mental y entidades del Tercer Sector.	0	0	0	0	0	Ya existe, no supone coste
TOTAL LINEA ESTRATÉGICA 12		18.000	19.500	19.500	18.000	75.000	

LÍNEA ESTRATÉGICA 13. MEJORAR EL CONOCIMIENTO, EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN Y LA EVALUACIÓN							
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	MEDIDAS	2022	2023	2024	2025	IMPORTE	DETALLE
13.1. Desarrollar actuaciones para ampliar y ordenar la información sobre las PSH.	13.1.1. Puesta en marcha de un sistema de gestión informática unificado entre Servicios Sociales y las Entidades Sociales que trabajan con PSH, que recoja la información relativa a su situación sanitaria, económica y laboral, así como la trayectoria de uso de servicios y recursos en el municipio.	0	35.000	10.000	10.000	55.000	
13.2. Apoyar la realización de estudios e investigaciones relacionadas con PSH que nos permitan conocer la situación de este colectivo en el municipio de Murcia.	13.2.1. Realización de recuentos de PSH en el municipio con carácter bianual con la colaboración de las entidades sociales y la Universidad de Murcia a través de su Observatorio para la Exclusión Social.	0	0	0	0	0	
	13.2.2. Realización de un estudio sobre la situación concreta de las PSH jóvenes del municipio de Murcia.	0	0	0	0	0	
	13.2.3. Seguimiento del acuerdo establecido con las Universidades de Murcia para incorporar en sus ayudas y premios a la investigación, convocatorias específicas anuales sobre sinhogarismo.			1.000	1.000	1.000	3.000
13.3. Promover espacios de divulgación e intercambio de conocimientos relacionados con las experiencias de buenas prácticas con PSH.	13.3.1. Organización de Seminarios para que, con la participación de la Administración y los Servicios Sociales, se puedan intercambiar conocimientos y experiencias de buenas prácticas debiendo participar PSH.	0	5.000	0	5.000	10.000	
13.4. Incluir la perspectiva de género en los estudios relativos a PSH en el municipio de Murcia.	13.4.1. Realización de un estudio sobre el sinhogarismo femenino en el municipio de Murcia, visibilizando y analizando la situación y posición de mujeres y hombres en todos los aspectos/ ámbitos y variables que se estudien.	0	5.000	0	5.000	10.000	
13.5. Evaluar la presente Estrategia, en el marco del Grupo de Personas Sin Hogar, integrado en la Red para la Inclusión Social del Ayuntamiento de Murcia.	13.5.1. Definición de la metodología para el seguimiento y evaluación de la Estrategia, mediante la elaboración de un protocolo que evalúe y realice un seguimiento de los objetivos y actividades definidas.	0	2.000	0	2.000	4.000	
	13.5.2. Actualización de la Estrategia ante las vicisitudes que se puedan producir, teniendo en cuenta los cambios de paradigma en las metodologías de intervención social que ya están sucediendo y los esfuerzos por lograr una mayor visibilización de este colectivo en el municipio de Murcia.	0	0	0	0	0	
TOTAL LINEA ESTRATÉGICA 13		0	48.000	11.000	23.000	82.000	
TOTAL ESTRATEGIA		7.540.500,00	7.876.000,00	7.929.000,00	8.062.500,00	31.408.000,00	

ANEXO III

ITINERARIO PSH MUNICIPIO DE MURCIA

- SERVICIOS SOCIALES. AYUNTAMIENTO DE MURCIA

- Desde la Sección de Prevención e Inserción Social. El Trabajador/a social, a través del servicio de Atención social especializada (persona sin hogar) realiza una entrevista diagnóstica a la persona para realizar una valoración inicial y detectar si tiene expediente SIUSS o no, en ese caso se le da de alta en el SIUSS (Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales).

Entre otras circunstancias se valora sí:

- Empadronado o vinculado en el Municipio
- Problema de salud mental
- Consumo activo de sustancias
- Problema de salud – convalecencia
- Temporalidad en el Municipio por:
 - búsqueda de trabajo
 - búsqueda de alojamiento en tránsito

Si la demanda o necesidad de la persona es de alojamiento, le ofrecemos un recurso de Primera acogida:

- Centro de acogida con plazas contratadas por el Ayuntamiento de Murcia.
- Centro de noche de baja exigencia con plazas subvencionadas.
- Derivación a otros recursos de acogida de entidades sociales

Si persiste la situación y el usuario/a NO tiene vínculo ni prospección social en el Municipio, le ofrecemos entre otros:

- x Información y orientación hacia recursos del municipio de referencia del usuario/a.
- x Valoración de ayuda económica en especie.
- x Derivación de la intervención a otros Servicios Especializados (SEMAS) por carecer de habilidades o especial dificultad por parte del interesado/a y ser necesario únicamente un trabajo de calle.

En el caso de que el usuario/a Sí tenga vínculo o prospección social en el Municipio, se realiza un Programa Individualizado de Atención Social, dónde entre otros, se derivarán a recursos de salud como médico de cabecera, centro de salud mental, CAD, recursos de empleo como SEPE, entidades que desarrollan programas de empleo y formación, centros de día atención social, valoración y gestión de prestaciones económicas, coordinación con profesionales de otras instituciones, y derivaciones a recursos de alojamiento de Media estancia:

RECURSO DE ALOJAMIENTO:

ENTIDAD	DENOMINACIÓN	DESTINATARIOS	PLAZAS	AYTO MURCIA	ENTI	FINANCIACIÓN AYTO MURCIA
COLUMBARES	2 Viviendas Colectivas	mujeres en situación de alta vulnerabilidad social, solas, con menores a su cargo y/o embarazada	6 + 5	6	5	SI
HOREB	Vivienda Colectiva	Hombres en situación de emergencia social con problemas de adicciones, síntomas de abandono que presentan dificultades para su inserción.	8		8	SI
FUNDACIÓN JESÚS ABANDONADO	Centro de acogida Corta estancia	Hombres y mujeres mayores de edad en situación de exclusión o en riesgo, carentes de un domicilio y con recursos económicos nulos o escasos que dificultan el pago de una habitación o vivienda.	132	45	87	SI
FUNDACIÓN JESÚS ABANDONADO	Centro de acogida Larga estancia	Hombres y mujeres mayores de edad. Situación sanitaria y social que requiere cierta supervisión. Durante su estancia se le gestiona recurso alternativo a su salida (residencia 3ª edad y similares)	54	10 SOCIO SANITARIAS		SI
FUNDACIÓN JESÚS ABANDONADO	Primero la vivienda (Housing First)	Hombres. Potenciar la autonomía y gestión doméstica, así como continuar con la incorporación laboral, formación y/o gestión documental. Fundamentado en la autonomía en la toma de decisiones del usuario	9	9		SI
FUNDACIÓN JESÚS ABANDONADO	Vivienda colectiva mujeres	Mujeres. Se busca potenciar la autonomía y gestión doméstica, así como continuar con la incorporación laboral, formación y/o gestión documental.	4			No
FUNDACIÓN JESÚS ABANDONADO	Vivienda colectiva hombres nacionales	Hombres nacionales. Potenciar la autonomía y gestión doméstica, así como continuar con la incorporación laboral, formación y/o gestión documental	9			No
FUNDACIÓN JESÚS ABANDONADO	2 Viviendas colectivas hombres inmigrantes	Hombres no nacionales. Potenciar la autonomía y gestión doméstica, así como continuar con la incorporación laboral, formación y/o gestión documental	8 + 8			NO
FUNDACIÓN JESÚS ABANDONADO	5 "Viviendas en Femenino desde la Mendicidad a la Autonomía"	Mujeres sin hogar vinculadas al municipio de Murcia	16	16		SI

MURCIA ACOGE	Vivienda colectiva Alojamiento temporal (3 meses con excepción de dar pequeñas prórrogas)	Hombres en situación regular o irregular, procedentes principalmente de Marruecos y África Subsahariana, con edades comprendidas entre los 25 y 55 años, generalmente carentes de trabajo o con trabajos muy precarios y que han agotado otros recursos de alojamiento.	5		5	NO
MURCIA ACOGE	Vivienda colectiva	Personas sin hogar en situación de convalecencia que carecen de recursos económicos y apoyo social para hacer frente a su situación de enfermedad	10	10		SI
PROYECTO ABRAHAM	Vivienda colectiva	Hombres solos en situación de riesgo o exclusión social que sean autónomos y no presenten adicciones ni enfermedad grave ni contagiosa ni tampoco enfermedad mental; que carezcan de los recursos necesarios para cubrir sus necesidades básicas.	6	6		SI
HOGAR SÍ	Vivienda colectiva convalecientes	Personas sin hogar, mayores de 18 años que manifiesten su deseo de incorporarse al programa y que necesiten cuidados sanitarios específicos no hospitalarios.	7		7	NO
HOGAR SÍ	Centro de noche de baja exigencia	Personas sin hogar con deterioro de la salud, problemas de adicciones...	18	5	13	SI
TRAPEROS DE EMAÚS	Centro de acogida	Personas sin hogar, que carecen de recursos y apoyo para la cobertura de necesidades básicas y de alojamiento que le permitan la realización de un itinerario socio-laboral.	22		22	NO
CEPAIM	Centro de acogida humanitaria	Personas inmigrantes en situación de vulnerabilidad y exclusión social.	31	6	25	SI
CÁRITAS	9 Viviendas de acogida humanitaria	Viviendas para personas inmigrantes y jóvenes extutelados sin hogar.	83			SI
		Total de plazas	441	113	326	

RECURSO ATENCIÓN SOCIAL

ENTIDAD	DENOMINACIÓN	DESTINATARIOS	PLAZAS	FINANCIACIÓN AYTO MURCIA
LA HUERTECICA	Centro de Atención	Personas mayores de 18 años, con un uso problemático de sustancias y en situación de riesgo o grave exclusión social y/o trastorno mental grave.	30	SI
FUNDACIÓN ABANDONADO	JESÚS Centro de Día	Hombres y mujeres mayores de edad en situación de exclusión o en riesgo.	82	NO
FUNDACIÓN ABANDONADO	JESÚS Comedor social	Hombres y mujeres mayores de edad en situación de exclusión o en riesgo, carentes de ingresos o con dificultades para asumir el gasto de alimentación o que no pueden cocinar en su domicilio.	---	SI
FUNDACIÓN ABANDONADO	JESÚS Servicio de Atención a Personas en Situación de Emergencia, Riesgo o Exclusión.	Hombres y mujeres mayores de edad en situación de exclusión o en riesgo, carentes de ingresos o con ingresos muy reducidos. Del municipio y fuera del mismo.	--	NO
PROYECTO ABRAHAM	Servicio de ropero	Dirigido a personas en situación de exclusión		
HOREB	Centro de atención, entrevistas, orientación y reparto de alimentos	- familias y/o personas con recursos limitados - familias y/o personas en situación de emergencia y riesgo de exclusión social o toxicodependencias, que acuden a nosotros en busca de un recurso para la rehabilitación personal y reinserción social y laboral. - personas que están en situación de paro de larga duración	108	SI

RECURSO EMPLEO Y FORMACIÓN

ENTIDAD	DENOMINACIÓN	DESTINATARIOS	PLAZAS	FINANCIACIÓN AYTO MURCIA
LA HUERTECICA	Empleabilidad	Personas en situación de riesgo y/o exclusión social elevada: desempleados de larga duración, con escasa cualificación, ni recursos económicos ,etc.		
FUNDACIÓN JESÚS ABANDONADO	Programa de empleo y formación	Hombres y mujeres mayores de edad en situación de exclusión o en riesgo, con motivación y posibilidades para formarse e incorporarse laboralmente.		
PROYECTO ABRAHAM	Formación ocupacional Aula abierta: apoyo en nuevas tecnologías			
HOGAR SÍ	Centro de atención	Personas mayores de edad en situación administrativa que permita trabajar, con motivación para encontrar un empleo, con necesidad de mejorar su nivel de empleabilidad y que se encuentren en situación de exclusión residencial.	129	
HOREB	Formación	Capacitación en habilidades adaptativas y sociales e informática	15	
CÁRITAS	Empleabilidad	Mujeres, jóvenes y mayores de 45 años Colectivos en situación de exclusión y vulnerabilidad social		
COLUMBARES	Empleabilidad	Personas en situación de vulnerabilidad social de ambos sexos, mayores de 30 años.		
FUNDACIÓN DIAGRAMA	Empleabilidad	Mayores de 30 años. En riesgo o situación de exclusión social		
RADIO ECCA	Empleabilidad Garantía Juvenil	-Mujeres españolas entre 16 y 64 años que sufren o han sufrido violencia doméstica o de género en riesgo y/o situación de exclusión social -Jóvenes de 16 a 29 años en riesgo o situación de exclusión social		
FUNDACIÓN SECRETARIADO GITANO	Empleabilidad	Principalmente: Personas de etnia gitana en riesgo o situación de exclusión social		
CEPAIM	Garantía Juvenil	Jóvenes de 16 a 29 años en riesgo o situación de exclusión social		
COPEDECO	Garantía Juvenil	Jóvenes de 16 a 29 años en riesgo o situación de exclusión social		

ANEXO IV

LA SITUACIÓN ACTUAL DEL SINHOGARISMO. COVID-19.

La crisis económica que se desarrolló de 2008 a 2014 en nuestro país provocó un gran incremento de la pobreza y exclusión social con especial incidencia en la infancia, familias monoparentales y en general aquellos colectivos que presentaban mayor vulnerabilidad. Esto supuso un aumento explosivo del paro, reducción de los ingresos personales, pérdida de vivienda e intensificación de la desigualdad, lo que provocó el sufrimiento de muchas familias y debilitó enormemente la cohesión social del país.

A partir de 2014 comenzó a mejorar la situación socioeconómica de forma lenta pero progresiva, hasta que la declaración de la alerta sanitaria a nivel mundial en el primer trimestre de 2020 a consecuencia de la pandemia por Covid-19, ha paralizado y está provocando un mayor desequilibrio siendo, sin duda, la crisis más grave de nuestra historia al tener un impacto generalizado en los diferentes ámbitos de nuestra sociedad; económico, social, empleo, salud, que se ha visto agravado en España por el modelo productivo imperante en nuestro país, con gran dependencia del sector servicios (turismo, hostelería, restauración, etc), que está siendo el más afectado por las limitaciones impuestas por la autoridad sanitaria en relación a movilidad y aforos, teniendo mayor incidencia entre los colectivos más empobrecidos y vulnerables.

La Organización Mundial de la Salud el 11 de Marzo de 2020 declaró una pandemia a nivel mundial motivada por la Covid 19. Ante esta situación y la incidencia de la misma en España, el 14 de Marzo de 2020, el Gobierno declara el estado de alarma que limita y restringe algunos derechos fundamentales de la población como son la libre circulación y no ocupación de espacios públicos salvo causas motivadas durante la vigencia del mismo. Esto supuso el confinamiento de la mayor parte de la población salvo causas debidamente acreditadas, con la finalidad garantizar el control de la pandemia y la salud. Esta situación ha puesto de manifiesto que las PSH y especialmente los sin techo, son un grupo especialmente vulnerable donde una de las indicaciones de más calado dentro de las medidas establecidas **“Quédate en casa”** no es ni ha sido una opción para ellos.

Con ello ha quedado de manifiesto que las PSH son un grupo especialmente vulnerable en el contexto de la pandemia de COVID -19.

Disponer de viviendas precarias donde el hacinamiento, condiciones de habitabilidad, número de personas que conviven, con escasos recursos económicos y otras patologías asociadas a la exclusión social o en el caso de mayor vulnerabilidad de las personas sin techo que carecen de alojamiento estable y realizan la mayoría de sus actividades básicas de la vida diaria en la calle, permanecen en alojamientos temporales o de emergencia (albergues, refugios nocturnos, etc.), los pone en alto riesgo de transmisión y dificulta su acceso a los espacios de higiene y aislamiento.

Las PSH son una población de alto riesgo médicamente hablando al estar afectados desproporcionadamente por otros problemas de salud y discapacidad. La prevalencia de enfermedades respiratorias en el colectivo en nuestras comunidades es alta. Y si contraen COVID-19, tienen más probabilidades de tener complicaciones que les afecten gravemente o incluso le provoquen la muerte. Además, las PSH enfrentan múltiples barreras para acceder a la atención médica y a la información sobre salud pública. La transmisión de la enfermedad en esta población de alto riesgo es difícil de contener, lo que significa que proteger a las PSH es un elemento importante para manejar la crisis de salud pública en general.

Muchas de las medidas dirigidas a la población en general (autoaislamiento, aumento de la higiene, quedarse en casa, distanciamiento social estricto) no son una perspectiva realista para las personas que viven en la calle, ya que carecen de los recursos mínimos para poder llevarlas a cabo.

Las PSH y principalmente los sin techo, a menudo tienen dificultad para cubrir sus necesidades básicas, teniendo un acceso limitado a la higiene, vestido y alimentación por lo que, la reducción o cierre de acceso a los recursos existentes para ellos como son los albergues, centros de día, comedores sociales, roperos, baños públicos y locales comerciales, agravan su situación. Muchos de los servicios que proporcionan alimentos a las PSH están siendo afectados por la crisis COVID-19 al haber cambiado su funcionamiento y organización proporcionando comida para llevar.

Por ello, a medida que la pandemia aumenta, los servicios para PSH y las autoridades públicas luchan por proteger la salud y el bienestar de las personas que viven en la calle. Se requieren medidas urgentes para proteger a las PSH.

En algunos países de la Unión Europea, los proveedores de servicios y las autoridades públicas han tomado medidas para mantener el acceso a los albergues durante la pandemia. Así Francia, Bélgica, Luxemburgo y otros han extendido los llamados “programas de invierno” para evitar cerrar albergues y expulsar a las personas a la calle durante la pandemia. Los Servicios Sociales esenciales se mantienen a pesar de las medidas de bloqueo en casi todos los países.

Las condiciones de vida en los albergues, donde por lo general hay una amplia concentración de personas que hacen uso de las instalaciones de manera compartida y donde la mayoría de dormitorios son comunes o compartidos, hacen que sea prácticamente imposible controlar de manera efectiva la transmisión de una enfermedad altamente infecciosa. Por ello un servicio que brinda alojamiento a PSH con problemas de salud debe extremar las medidas higiénico sanitarias para garantizar su protección ante la Covid-19.

FEANTSA hace una llamada a las autoridades públicas a nivel local, regional, nacional y europeo para que trabajen con los proveedores de servicios para PSH para garantizar que los recursos y la atención fluyan hacia medidas para cumplir con los requisitos especiales de las personas que experimentan la falta de vivienda en el contexto de la pandemia de COVID-19. Reconocemos que la planificación a largo plazo no está disponible, y que los gobiernos, los recursos y los servicios están saturados. Sin embargo, a medida que las respuestas a la pandemia continúan tomando forma, debemos asegurarnos colectivamente de que nadie quede excluido.

En España, las diferentes administraciones han establecido medidas específicas para promover la protección de las PSH.

4.1.1. Ámbito Estatal

El Gobierno de España ha dictado una serie de normas para proteger y garantizar la protección de colectivos más vulnerables como son:

El Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19 y el posterior RDL 16/2021 que amplía las medidas de protección social para hacer frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica. Establece transferencias para financiar las prestaciones básicas de los Servicios Sociales de las comunidades autónomas, diputaciones provinciales, o las corporaciones locales, que tengan por objeto exclusivamente hacer frente a situaciones extraordinarias derivadas del COVID-19. Este Fondo podrá destinarse a la financiación de proyectos y las contrataciones laborales necesarias para el desarrollo entre otras de las siguientes prestaciones:

- Reforzar los dispositivos de atención a PSH, con el personal y medios materiales adecuados, asegurando que tanto ellas como quienes las atienden estén debidamente protegidas, y posibilitar la ampliación, tanto en el tiempo de estancia como en intensidad, de los mismos.

- Reforzar las plantillas de centros de Servicios Sociales y centros residenciales en caso de que sea necesario realizar sustituciones por prevención, por contagio o por prestación de nuevos servicios o sobrecarga de la plantilla.
- Otras medidas que las Comunidades Autónomas, en colaboración con los Servicios Sociales de las entidades locales, consideren imprescindibles y urgentes para atender a personas especialmente vulnerables con motivo de esta crisis, y sean debidamente justificadas.

El Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 a través de la secretaría de Estado de Derechos Sociales elaboró un **Documento técnico de recomendaciones de actuación ante la crisis por Covid-19 para los gestores de servicios Sociales de Atención a Personas Sin Hogar** el 18 de Marzo de 2020.

Las recomendaciones hacen referencia a las prestaciones del catálogo de referencia de Servicios Sociales aprobado por acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia de 16 enero 2013 en sus apartados: 1.2.D. Atención diurna y/o nocturna para PSH y 1.5.B. Atención residencial para PSH.

Actuaciones para la protección a las PSH :

Dirigidas a garantizar la continuidad en la atención:

- **Los Servicios Sociales municipales reforzarán, y reorganizarán** para su correcto y más eficaz funcionamiento **los recursos existentes de atención a PSH** con el fin de atender las necesidades de esta población ante esta crisis sanitaria y el estado de alarma decretado. Así mismo, pondrán en marcha todas aquellas nuevas iniciativas necesarias para cumplir con las actuaciones señaladas en este documento.
- Se proporcionarán **plazas de alojamiento adecuadas y suficientes** para evitar su mantenimiento en situación de calle y, como consecuencia, los riesgos asociados a esta crisis sanitaria.
- Se **evitarán las situaciones de hacinamiento** de estas personas en albergues, comedores u otro tipo de dispositivo de forma que, en la medida de lo posible, se habrán de habilitar nuevos espacios provisionales para el cumplimiento de las medidas básicas de higiene y separación social.
- Las **Comunidades Autónomas apoyarán y coordinarán** en lo necesario la actuación de los Servicios Sociales municipales en esta materia.

Dirigidas a personas en situación de calle:

- Con carácter general, las personas en situación de calle **deberían cumplir las normas de confinamiento establecidas** para el resto de la ciudadanía al tiempo que se garantiza su seguridad, la cobertura de sus necesidades y la posibilidad de disponer de un servicio de alojamiento. Una vez detectadas estas personas serán invitadas a no deambular y a acudir a los centros establecidos al efecto.
- No obstante lo anterior, puede haber **supuestos especiales** en los que el traslado voluntario a centros y/o alojamientos de estas personas resulte **claramente complicado o incluso inconveniente** por sus condiciones particulares. En dichos supuestos, y solo si se valora como inevitable, al menos se conocerá y anotará la ubicación de la persona con indicación expresa de evitar la deambulación al máximo y se intentará garantizar un seguimiento diario de la situación y del estado de salud, a través de equipos/unidades que:
 - Insistan en la conveniencia de la utilización de los centros habilitados para la acogida a esta población o de otras alternativas a la situación de calle.

- Comprueben estado de salud (tomen la temperatura) y deriven/orienten en caso necesario mediante notificación al correspondiente Sistema de Salud, en caso de presentar síntomas compatibles con COVID-19.
- Entreguen kit de higiene/prevención, alimentación y bebida básica.
- Expliquen las medidas de higiene/prevención y utilización del material entregado. Así mismo se procurará que dichas medidas son adecuadamente comprendidas por las personas atendidas.

- El **personal de Servicios Sociales** destinado a estos dispositivos y las **fuerzas del orden** encargadas de hacer cumplir las normas sobre movilidad de personas durante del estado de alarma, **colaborarán estrechamente en la gestión de los casos complejos** citados con anterioridad. Conviene recordar la importancia de velar por el respeto a los derechos fundamentales de estas personas y lo deseable de evitar las medidas coercitivas que, en su caso, siempre deberán ser proporcionales.

- Se garantizará en todo caso la **alimentación básica**, habilitando comedores o espacios a los que puedan acudir si lo necesitan. La alimentación será para llevar y fácil de consumir. No obstante, para evitar movimiento de personas a estos espacios, cuando sea posible, se proporcionarán kits de alimentos básicos en su propia ubicación.

Dirigidas a personas ya alojadas en centros de atención

- En tanto persistan las medidas de alarma y consiguiente confinamiento, los centros de alojamiento de PSH, sea cual sea su titularidad, y el resto de servicios dirigidos a estas personas, **dejarán sin efecto cualquier limitación temporal** a su uso que puedan tener establecida prestando sus servicios de manera indefinida.

- En la medida de lo posible se garantizará el **refuerzo de los centros de atención con personal sanitario** que desarrollará, entre otras, las siguientes funciones:

- Dar pautas sanitarias al equipo de atención psico-social.
- Tomar las medidas preventivas que se consideren adecuadas
- Controlar los indicadores sanitarios del personal y de las personas residentes.
- Derivar o pedir instrucciones al Sistema de Salud correspondiente en caso de que se detecten síntomas que indiquen existencia de casos probables.
- Establecer pautas de aislamiento en casos probables o confirmados COVID-19.

- Se garantizará la existencia de **espacios de aislamiento para los casos probables o confirmados**, bien habilitando estancias en los centros existentes, o preferentemente poniendo en funcionamiento nuevos recursos para tal fin. En caso de que tuviera que producirse el aislamiento en el propio centro, se garantizará que se toman las medidas necesarias para evitar cadenas de contagio (pedir instrucciones a autoridades sanitarias)

- Se ofrecerán **facilidades para el cuidado de sus mascotas** durante el tiempo que residan en los centros, para no desincentivar la permanencia en los mismos y para evitar el abandono de los animales. Cuando esto no fuera posible se deberá ofrecer alternativa de permanencia temporal de la mascota en lugar seguro y con atención, en instalaciones lo más próximas posibles. La Dirección General de Derechos de los Animales ha establecido una red de protectoras de apoyo para los municipios que no tengan recursos para acoger a los animales temporalmente.

- **Se reforzarán los servicios de limpieza/desinfección**, tanto del propio centro como de la ropa y enseres de residentes.

- Se proporcionarán **servicios de ducha y aseo personal** para las personas residentes.

- **Se reducirá el aforo de los centros** para garantizar que se respetan las medidas de protección que indican las autoridades sanitarias y minimizar así el riesgo de contagio y favorecer la convivencia. Como consecuencia de lo anterior **se**

modificará el sistema de rotación de camas y el sistema de acceso si este implicase aglomeraciones en la puerta de los centros, ya que contraviene las normas de salud pública de minimizar los contactos sociales.

- En caso de no contar con plazas suficientes en los centros existentes, **se habilitarán espacios adicionales de alojamiento** (en albergues juveniles o turísticos, centros deportivos, culturales, pabellones, viviendas tuteladas, etc.), priorizando en la medida de lo posible espacios céntricos y accesibles para las personas, con espacios abiertos que cumplan con los criterios mencionados anteriormente y que presten los siguientes servicios:

- Pernocta.
- Salas de estancia diurna.
- Atención social.
- Atención sanitaria.
- Alimentación.
- Higiene personal y de ropa y enseres.
- Previsión de actividades individuales de ocupación del tiempo en confinamiento prolongado.
- Aislamiento y cuarentena de los casos de personas afectadas menos graves.

En dichos espacios se velará especialmente por la integridad y la seguridad de las mujeres sin hogar, adoptando las medidas necesarias en cada caso.

Adicionalmente, en estos espacios, será importante explicar con claridad la situación actual a las personas para pedir su máxima colaboración (se requerirán diferentes idiomas) y flexibilizar en lo posible las condiciones para favorecer la permanencia en los mismos.

4.1.2. Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

La Comunidad autónoma de Murcia a través de la Consejería de Política social con la participación de Cáritas, durante el Estado de alarma puso en marcha dispositivos de alojamiento en diferentes puntos de la Comunidad para acoger a PSH y descongestionar los recursos existentes, todo ello con el objeto de proteger y evitar la propagación de los contagios.

Así mismo la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia ha aprobado el **Decreto nº 68/2020, de 23 de julio, por el que se aprueban las normas especiales reguladoras de la concesión directa de subvenciones de la Consejería de Fomento e Infraestructuras a entidades del Tercer Sector para facilitar el acceso inmediato a la vivienda a personas víctimas de violencia de género y otros colectivos especialmente vulnerables.**

Con ello se pretende asegurar el derecho a un hogar proclamado en nuestra Constitución, y para ello lleva a cabo diversas acciones para hacer accesible la vivienda a los sectores más desfavorecidos de la población. La voluntad de la Administración regional es poner los medios para evitar la pérdida del hogar y la angustia que ello conlleva a las familias y personas gravemente afectadas por la crisis generada por la pandemia. Por ello, entre otras medidas, pone en marcha el programa de ayudas recogido en la citada Orden.

La finalidad de dicha concesión es la de facilitar el uso de una vivienda a las personas víctimas de violencia de género, a las personas objeto de desahucio de su vivienda habitual, a las PSH y a otras personas especialmente vulnerables, de ahí el interés público y social de la actividad subvencionada

4.1.3. Ámbito Municipal.

El Ayuntamiento de Murcia a través del Área de Servicios Sociales inició la adopción de medidas desde principios de marzo del 2020, adaptándolas, actualizándolas y ajustándolas de forma permanente con la finalidad de garantizar la atención a las personas más vulnerables.

El Área de Servicios Sociales dispone de una red descentralizada de equipamientos que ofrecen servicios de proximidad para atender necesidades sociales a la población, organizado en tres centros Municipales de Servicios Sociales con una estructura de 40 unidades de trabajo social, educadores sociales y equipos de profesionales que prestan una atención específica para dar respuesta a determinadas situaciones de necesidad social (Equipos de Desprotección infantil, Equipos de Intervención con Familias en Situación de Dificultad Social, Programa de Acompañamiento a la Inclusión Social, etc.) y servicios centralizados para la gestión o dotación de recursos y organizar actuaciones para el conjunto del municipio.

La situación sociolaboral ocasionada por la Covid-19 ha tenido un gran impacto en el conjunto de la población siendo especialmente más acuciante en las personas más vulnerables lo que ha ocasionado un aumento de la demanda de atención y ayuda a los Servicios Sociales de personas estuvieran o no siendo atendidas por los mismos.

El aumento de la demanda y las medidas adoptadas para la protección del personal con cierre de los centros y suspensión de la atención presencial salvo en los servicios esenciales (dos UTS de atención social a Transeúntes sin techo: españoles/comunitarios e inmigrantes extracomunitarios) y urgencias (SEMAS), supuso tener que reorganizar los servicios de forma precipitada pasando de trabajo presencial a fórmulas de teletrabajo y atención profesional telefónica así como arbitrando todos los medios para canalizar la atención y agilizar de los tramites y procedimientos administrativos reforzando la atención con la incorporación de profesionales de programas de los centros de Servicios Sociales, trabajadores sociales de secciones especializadas y nuevas contrataciones en las diversas categorías profesionales.

Durante el año 2020 se atendieron a 22.195 familias lo que conllevó 43.888 intervenciones, cuando en 2019 se atendieron a 21.195 familias suponiendo un total de 33.561 intervenciones. En 2020 el número de familias que acuden por primera vez a servicios sociales municipales han sido 5.665 cuando en 2019 fueron 4.451 familias.

Es de resaltar que durante los meses de marzo a junio de 2020 se atendieron casi la mitad del total de familias del año 2020, suponiendo un incremento del 88.65% con respecto a esos meses del año anterior.

En los dos servicios de atención social presencial destinados a PSH se han atendido en 2020 a un total de 783 personas de las cuales 276 son personas acuden por primera vez. En estos servicios se han gestionado un total de 1063 intervenciones.

Debido a las fases decretadas por el Gobierno en el Estado de Alarma que han limitado los desplazamientos poblacionales, demandas iniciales, que hubiera sido en muchos casos apoyo en desplazamiento, ya que están en el Municipio de Murcia de forma temporal, han tenido que valorarse de forma diferente ante la imposibilidad de facilitar los mismos y gestionar otro tipo de recursos.

Los recursos gestionados a estas personas sin vivienda:

- Información, derivación a recursos de Servicios Sociales
- Tramitación a recursos no dependientes sistema Servicios Sociales
- Derivación hacia recursos no gubernamentales.
- Centro acogida
- Viviendas tuteladas

- Comedor social
- Tratamiento farmacéutico
- Otros: acompañamiento

Desde el Área Especializada de la **Sección de Prevención e Inserción Social del Ayuntamiento de Murcia**, se facilita acceso al servicio de comedor social, contratado con la Fundación Jesús Abandonado, lo que supone 55 comidas y 55 cenas diarias. Por ello se ha colaborado con la Fundación en la reorganización del servicio de comedor, para garantizar que puedan ser respetadas las normas higiénicas y sanitarias y la distancia de seguridad posibilitando turnos para que los comensales coman en mesa individual entregándoles bolsa de alimentos para las cenas a mediodía. Cuando las personas que hacen uso de este recurso, están en infravivienda o en recursos de alojamiento, se les facilita la comida y la bolsa de alimentos para la cena y no acceden al comedor, promoviendo que acudan a trabajadora social de zona para la gestión de los recursos sociales más idóneos, conforme a diagnóstico y valoración de su situación social

Así mismo, el Ayuntamiento tiene contratadas 45 plazas de alojamiento temporal más 10 de atención sociosanitaria con la Fundación Jesús Abandonado para atender necesidades de personas transeúntes sin techo en el municipio de Murcia.

La Sección de Prevención e Inserción Social dispone de un servicio Atención a familias o personas en situación de emergencia social. **El Servicio de Emergencia Móvil y Atención Social (SEMAS)** que atiende situaciones de vulnerabilidad y/o de extrema exclusión social y situaciones de emergencia social, intensifica su labor de apoyo a toda el Área de Servicios Sociales en la atención de urgencias por situación COVID -19. Se ha realizado atención diaria presencial y telefónica. Prestan un servicio de atención social a emergencias 24 horas. Realizan tareas al traslado al Centro de Acogida, para que las personas realicen el confinamiento, apoyo en la cobertura de las necesidades de alimentación, mediante dos recogidas semanales de alimentos en "Banco de alimentos del Segura", entrega de alimentos a personas en asentamientos, hogares e infraviviendas y mujeres que hasta ahora ejercían la prostitución. Por otro lado realizan la recogida de donaciones realizadas por entidades, empresas y particulares. Realizan la distribución de mascarillas, guantes y gel desinfectante a personas que acuden al comedor social.

Desde la Sección de Prevención e Inserción Social del Ayuntamiento de Murcia, se han establecido protocolos con la Dirección General de Servicios Sociales y Relaciones con el Tercer Sector de la Comunidad Autónoma de Murcia, para facilitar un alojamiento a las PSH del Municipio de Murcia, que garantice la seguridad y salud de la población acogida ante la pandemia del COVID 19, habilitando dispositivos de acogida temporales para dar cobertura a la demanda de las personas sin Hogar. Debido a la evolución exponencial y desconocimiento de la evolución del Virus en ocasiones no se ha podido cubrir toda la demanda teniendo carencia de recursos de alojamiento.

Ante esta situación y en previsión de la grave crisis socioeconómica a la que está llevando la pandemia, el Ayuntamiento de Murcia en sesión extraordinaria del pleno del Ayuntamiento celebrada el 25 de Junio 2020 acuerda Aprobar el Plan Murcia de Reactivación Económica y Social como respuesta a la situación de crisis provocada por la COVID-19.

El Plan de soporte social y activación económica del municipio de Murcia contempla una serie de medidas que se mantendrán durante todo el tiempo que dure la crisis socioeconómica motivada por la Covid 19. Las medidas van orientadas a adecuar los recursos de Servicios Sociales existentes en el municipio adaptándolos y ampliando coberturas y servicios entre las 30 medidas contempladas en el plan de soporte social cabe mencionar entre otras:

- Ampliar la plantilla de personal de atención primaria de Servicios Sociales de forma progresiva para rebajar los ratios de atención al público.
- Mantenimiento del refuerzo del equipo administrativo de los Servicios Sociales para garantizar la tramitación de los expedientes



Servicios Sociales
Plaza Beato Andrés Hibernón 6-2º 30001 Murcia
T. 968 35 86 00
(C.I.F. P-3003000 A)

- Realización plan estratégico para el mantenimiento de subvenciones, convenios y contratos de las entidades sociales que siguen prestando los Servicios Sociales generales y específicos a cada sector de población.
- Incrementar la cobertura de suministros básicos a las familias durante el periodo de estado de alarma, extendiendo esta medida el tiempo que sea necesario hasta que la situación social y sanitaria este normalizada.
- Elaborar un plan de atención a PSH del municipio de Murcia y establecer una Estrategia municipal de actuación para la erradicación del Sinhogarismo en el municipio.