

Línea de desinstitucionalización

Documento de modelización



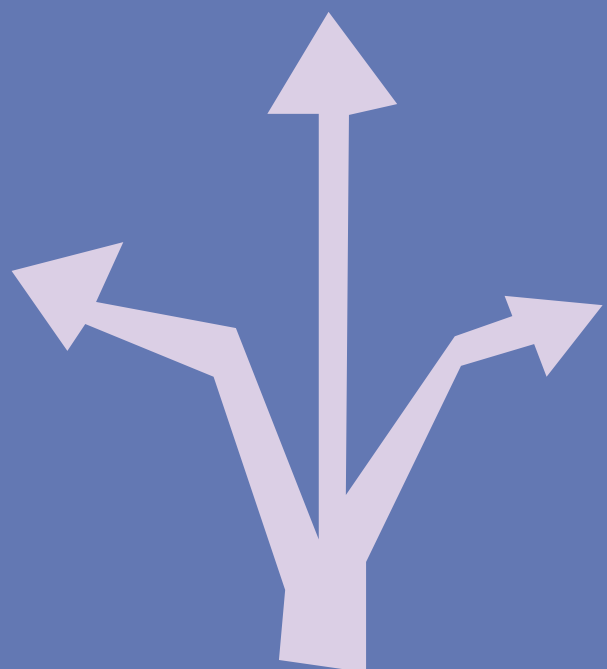
Índice

1. ¿POR QUÉ UN MODELO DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA DESINSTITUCIONALIZACIÓN A LAS PERSONAS CON LARGAS TRAYECTORIAS DE SINHOGARISMO?	4
1.1. <i>Justificación de la necesidad: ¿a qué reto respondemos?</i>	4
1.2. <i>Propuesta de valor: ¿qué nos diferencia?</i>	6
2. EL MODELO EN DETALLE	8
2.1. <i>Visión y objetivos: ¿qué queremos conseguir?</i>	8
2.2. <i>Principios metodológicos: ¿qué defendemos?</i>	11
2.3. <i>El modelo de acompañamiento en detalle</i>	12
Dimensiones clave de acompañamiento:	13
3. ROLES Y COMPETENCIAS PROFESIONALES NECESARIAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO	25
3.1. <i>El desarrollo de nuevas competencias profesionales como elemento clave en la transformación del acompañamiento</i>	25
3.2. <i>Los roles profesionales para implementar el modelo</i>	27
<i>Equipo técnico de acompañamiento:</i>	27
<i>Otras funciones profesionales</i>	33
4. ¿QUÉ CONDICIONES SON NECESARIAS PARA PROMOVER EL MODELO DE ACOMPAÑAMIENTO?	34
4.1. <i>Instrumentos de colaboración público-privada idóneos</i>	34
4.2. <i>Presupuesto de referencia</i>	37
4.3. <i>Sistema de calidad, evaluación y mejora continua</i>	38
5. ANEXO: ALINEACIÓN CON LAS POLÍTICAS PÚBLICAS	40

El objetivo de este documento es modelizar la línea de desinstitucionalización del proyecto piloto Derechos a la vivienda.

La modelización de un programa consiste en crear una representación simplificada y estructurada de su funcionamiento. Busca sistematizar la intervención que se ha desarrollado, identificar los elementos esenciales de esta y recoger los aprendizajes fundamentales que se han producido durante la fase piloto o de experimentación para su adaptación o mejora.

El objetivo final es contar con un modelo de programa estandarizado que se propone como referencia para las políticas en este ámbito, que permita la transferencia de la experiencia a otros territorios o contextos y proporcione la información clave para la planificación, implementación y evaluación de los nuevos servicios.



1. ¿POR QUÉ UN MODELO DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA DESINSTITUCIONALIZACIÓN A LAS PERSONAS CON LARGAS TRAYECTORIAS DE SINHOGARISMO?

1.1 JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD: ¿A QUÉ RETO RESPONDEMOS?

Los resultados de la última [encuesta sobre las personas sin hogar](#) (INE, 2022) señalan que el sinhogarismo se ha incrementado en España en los últimos años: este problema social **ha aumentado en un 25% entre 2012-2022**. Si bien el INE señala que hay más de 28.000 personas en esta situación, esta encuesta solo considera a aquellas personas que hacen uso de los recursos (de alojamiento, asistenciales o de restauración) del sistema de atención al sinhogarismo. Desde distintas entidades sociales que trabajan de forma directa sobre este fenómeno, se estima que si se tiene en cuenta a las personas que están fuera del sistema de atención o no hacen uso de sus recursos, la cifra de personas en situación de sinhogarismo aumentaría un 30%, **hasta 37.117 personas**.

Además, los datos revelan que el problema del sinhogarismo se agrava también por la cronificación del problema: **dos de cada tres personas en situación de sinhogarismo llevan más de un año en la calle**. Y, aún más alarmante, **el 40% de las personas se encuentran durante más de tres años en esta situación**, lo que indica que los recursos de atención no están siendo efectivos a la hora de conseguir que las personas salgan de la situación de sinhogarismo.

Cómo es el sistema de atención al sinhogarismo en España

La última [Encuesta de Centros y Servicios de Atención a Personas Sin Hogar](#) (INE, 2022) permite hacer un mapa sobre cómo es la red de atención al sinhogarismo:

- 1. Cobertura insuficiente.** En 2022, se ofrecieron en promedio 26.690 plazas en la red de alojamiento. Sin embargo, aunque estas plazas suponen cerca de un 23% más que en 2020, continúan siendo insuficientes: si tenemos en cuenta que en España se estima que hay 37.000 personas en situación de sinhogarismo, el sistema dejaría de inicio a **10.300 personas sin cobertura de alojamiento**. Es decir, un 27,8% de las personas en situación de sinhogarismo quedaría fuera del mismo.
- 2. Las soluciones basadas en un enfoque de vivienda son minoritarias.** Más de la mitad (59,9%) de las plazas de alojamiento que ofrece el sistema son en albergues. Pero como señalan los datos del INE (2022), el 96% de las personas en situación de sinhogarismo encuestadas manifiesta que un albergue no es la solución a su problema de sinhogarismo. En cambio, ven la vivienda como una solución: **un 82% considera que acceder a una vivienda o habitación sería el factor necesario para abandonar esta situación**. Esto se traduce en que de las 26.690 plazas que se ofertan, solo se ocupa un 80%, generando una clara ineficiencia en el abordaje del problema.

Hasta ahora, el abordaje del sinhogarismo ha tenido un **carácter mayoritariamente institucionalizador**, entendiendo por esto aquellos procesos o políticas que limitan la capacidad de elección y control de las personas sobre las decisiones diarias, debido a la organización de estas por normas generalistas y no individualizadas que orientan todos los aspectos de la vida, y que se desarrollan normalmente en centros de alojamiento colectivo, como centros de acogida o albergues.

Las personas que son atendidas en estos recursos mayoritariamente no cuentan con los apoyos necesarios para poder salir de la situación de sinhogarismo. El 19% de las personas no cuenta con ningún tipo de ingresos y un 66% tiene ingresos inferiores al importe básico del Ingreso Mínimo Vital. Sólo un 4% de las personas tiene empleo. Esto genera una dependencia de los recursos más asistenciales del sistema de atención para la satisfacción de sus necesidades más básicas, provocando un proceso de institucionalización que “tiende a dominar las rutinas diarias de las personas, de modo que las trayectorias de vida y los objetivos a más largo plazo se vuelvan imposibles de imaginar”¹. A su vez, esto contribuye a que la situación de sinhogarismo se prolongue en el tiempo, **generando una cronificación del problema** y un agravamiento de los daños asociados a esta situación.



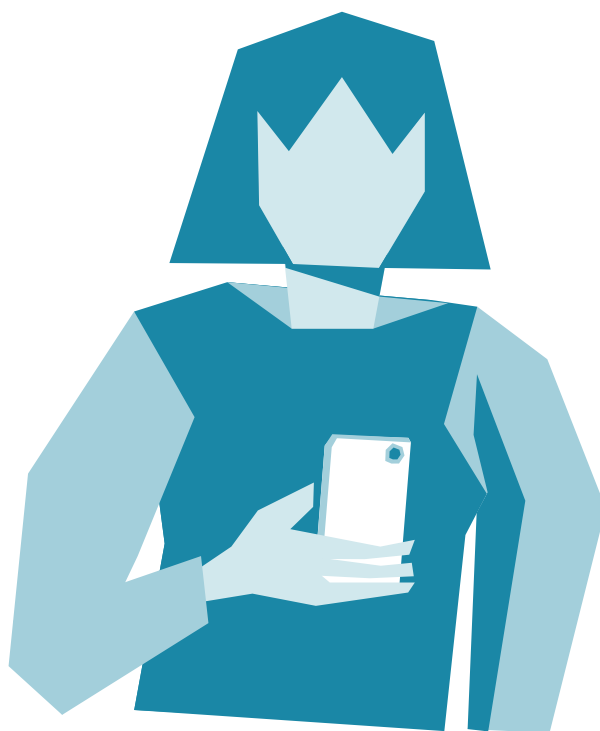
¹ Arapoglu, V., Gounis, K. and Siatista, D. (2015) Revisiting the Concept of Shelterization: Insights from Athaens, Greece, *European Journal of Homelessness* 9(2) pp.137–157

1.2 PROPUESTA DE VALOR: ¿QUÉ NOS DIFERENCIA?

El objetivo principal del modelo es el de promover un cambio de paradigma en la atención a las personas en situación de sinhogarismo en España, mediante un modelo de acompañamiento **para la desinstitucionalización, que facilite el tránsito desde la calle o el albergue hacia una vida autónoma y sostenible en el tiempo en la comunidad.**

Esto se materializa en un acompañamiento basado en:

- **La recuperación de la autonomía y el proyecto de vida** de la persona.
- **La elección y control de la persona:** Las personas dirigen su propio acompañamiento, toman las decisiones y tienen derecho a equivocarse como cualquier otra persona.
- **La personalización:** Los servicios se adaptan a las personas y no al revés. Esto implica que existen distintos apoyos, que se prestan desde un marco flexible de adaptación a las necesidades y deseos, así como distintas formas de acceso a la vivienda.
- **La conexión con la comunidad:** Se trata de conectar a las personas con el entorno comunitario para responder a sus necesidades y deseos, promoviendo su vinculación con recursos públicos y comunitarios y fortaleciendo sus redes de relaciones y capital social.



Con unos apoyos personalizados y orientados a la salida de la persona del sistema de atención al sinhogarismo:

- Las personas pueden acceder a vivienda pública, viviendas de la entidad o a apoyos económicos para el alquiler de una habitación o vivienda, pudiendo transitar de una tipología a otra de modo flexible.
- Con un acompañamiento personalizado, que proporcione los apoyos necesarios para la reconstrucción de un proyecto vital, el acceso y mantenimiento en la vivienda, el acceso a ingresos económicos y la vinculación con la comunidad.
- Que impulsa a las personas a conectar con los recursos en la comunidad y no necesitar los servicios de la red de atención al sinhogarismo.
- Enfocado en la salida del sistema de atención para desarrollar una vida autónoma, de modo realista, en base a las condiciones de cada persona y el contexto donde se sitúan. El modelo incorpora la temporalidad orientada al logro, estableciendo un principio y un fin para el proceso de tránsito y acompañamiento hacia la desinstitucionalización.

Cuyo objetivo principal es lograr la autonomía de las personas en situación de sinhogarismo acompañadas, con dos indicadores de éxito claros:

- **La salida de las personas de la situación de sinhogarismo.**
- **El desarrollo de un proyecto de vida autónomo en la comunidad.**



2. EL MODELO EN DETALLE

2.1 VISION Y OBJETIVOS: ¿QUÉ QUEREMOS CONSEGUIR?

El programa busca que las personas en situación de sinhogarismo prolongada salgan de esta situación y vivan de forma autónoma en una vivienda en la comunidad, contando con los recursos personales, sociales y económicos suficientes para ello.

Este modelo de acompañamiento para la desinstitucionalización se dirige a personas mayores de edad que lleven más de un año en situación de sinhogarismo, provenientes de los servicios de alojamiento de la red de atención al sinhogarismo (albergues, centros de baja exigencia, centros de acogida, u otros) o en situación de calle. Está especialmente enfocado en las personas con trayectorias largas y cronificadas de sinhogarismo.

Busca generar procesos de transición de la calle o el albergue a la vivienda, con el objetivo último de promover la autonomía de las personas para que puedan desarrollar una vida independiente en la comunidad, sin necesidad de apoyos por parte del sistema de atención al sinhogarismo.

¿Pueden las personas en situación de sinhogarismo de larga duración salir del sinhogarismo?

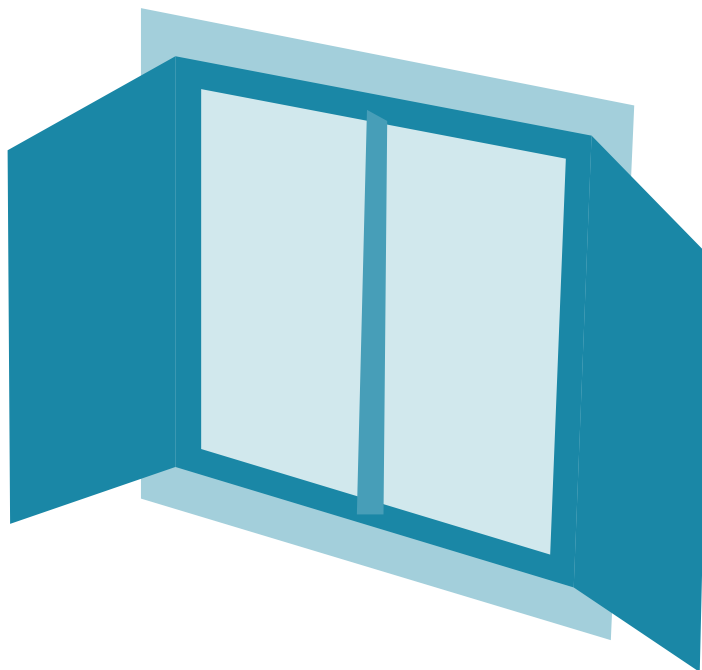
- ▶ En el proyecto piloto Derechos a la vivienda han participado 244 personas en la línea de acompañamiento de desinstitucionalización. El 57,7% de ellas lograron realizar una salida de la situación de sinhogarismo tras 17 meses de implementación, no necesitando más acompañamiento por parte del programa ni de otros recursos de la red.
- ▶ El tiempo medio en situación de sinhogarismo de las personas que lograron una salida autónoma era de 7 años, lo que significa que incluso personas con una trayectoria larga y cronificada pueden salir de la situación de sinhogarismo si cuentan con los apoyos adecuados.
- ▶ La reconexión con las familias ha contribuido a los procesos de salida de las personas, así como la conexión con otros apoyos naturales y redes de relaciones en la comunidad.
- ▶ Además de la autonomía, otros aspectos en los que se produjeron mejoras destacables durante la participación en el programa de forma muy rápida son la salud mental y el bienestar emocional, lo que aceleró los procesos de autonomía y la mejora de las relaciones sociales en general.
- ▶ Durante la participación en el programa se produjo también una disminución considerable en el uso de recursos especializados del sistema de atención, como los comedores, servicios de pernocta o centros de día.

En concreto, los objetivos del modelo de acompañamiento a las personas en situación de sinhogarismo desde hace más de un año son:

1. Realizar procesos de desinstitucionalización exitosos de las personas en situación de sinhogarismo prolongado, manteniendo un alojamiento autónomo en un entorno comunitario.

2. Acompañar a las personas en la transición hacia la autonomía y hacia la construcción de un proyecto de vida.

3. Promover salidas de las personas hacia la autonomía y su mantenimiento fuera de la situación de sinhogarismo.



Algunos aprendizajes clave del pilotaje:

Durante el pilotaje se han desarrollado algunos aprendizajes que dan el punto de partida para el diseño de nuevos programas o servicios de acompañamiento a las personas con una situación de sinhogarismo más cronicada:

- ▶ Las personas son capaces de liderar sus procesos de autonomía si cuentan con los apoyos adecuados para ello, independientemente de su trayectoria en el sinhogarismo.
- ▶ El apoyo orientado a la autonomía y la salida del sistema de atención al sinhogarismo debe buscar que la persona se encuentre en la situación menos precaria posible a largo plazo y evitar su reinstitucionalización a corto plazo.
- ▶ En algunos casos, las salidas de las personas de la red de sinhogarismo se producen porque estas acceden a otros recursos de protección social del sistema de atención a la dependencia a los que tienen derecho.
- ▶ La posibilidad de uso de otros recursos comunitarios que estén disponibles, como recursos de salud mental de asociaciones u organizaciones, puede acelerar el proceso de recuperación del bienestar psicosocial, debido a la saturación del sistema de atención a la salud mental público.
- ▶ La transición de un trato muy regulado o de alta exigencia a un trato no condicionado puede resultar impactante tanto para las personas como para el equipo profesional y en ocasiones requiere de un acompañamiento intenso al inicio para realizar este proceso: el foco de la desinstitucionalización es hacer este tránsito a la autonomía de forma segura y con los apoyos necesarios.

Este programa se basa principalmente en cuatro principios metodológicos:

1. **Derecho a acceder y mantener una vivienda digna y adaptada** a las necesidades de las personas en situación de sinhogarismo, como lugar seguro para estabilizarse, y que sirva para normalizar las condiciones de vida y maximizar las oportunidades fuera de los servicios especializados para personas en situación de sinhogarismo, permitiendo recuperar el acceso a sus derechos como ciudadanos/as de pleno derecho. El derecho a la vivienda debe quedar garantizado sin estar condicionado a seguir un itinerario específico.

2. **Autonomía:** Como principio central que orienta el acompañamiento y contribuye a lograr el objetivo de avanzar en la autonomía de las personas y lograr que salgan de la situación de sinhogarismo. Los apoyos ofrecidos están orientados a promover la libre elección y el control de las personas sobre sus propias vidas, así como la toma de decisiones informadas. Ayudarán a ejercer un mayor control sobre los procesos de recuperación, así como los procesos de reducción del daño. Esto implica:
 - a. *Participación voluntaria en el programa*

 - b. *Elección y personalización de los apoyos ofrecidos*

 - c. *Reducción de daños*

3. **Vínculo con la comunidad:** La vivienda y el acompañamiento se desarrollarán en un entorno comunitario y no segregado. A través del apoyo técnico se tratará de vincular las demandas de las personas con los servicios comunitarios que mejor se adapten a sus necesidades y deseos, se procurará el fortalecimiento del capital social y la conexión con vínculos naturales.

4. **La perspectiva de género e interseccional** se incorpora como un enfoque transversal a través de herramientas metodológicas que garanticen abordar las dificultades específicas de los hombres y mujeres en situación de sinhogarismo, así como otros factores de vulnerabilidad (LGTBIQ+, edad, salud mental, discapacidad, etc.) en los diferentes ámbitos necesarios para la construcción de la autonomía personal.

Consiste en una acción de acompañamiento para personas en situación de sinhogarismo para la transición desde los recursos de alojamiento colectivo de la red de atención al sinhogarismo o la calle hacia la autonomía. Su objetivo es prestar un acompañamiento personalizado para generar procesos de desinstitucionalización, que facilite el acceso a una habitación o vivienda, la conexión con recursos comunitarios y el desarrollo de relaciones y orientado a la autonomía y la vida independiente.

Condiciones de implementación del modelo para el éxito del acompañamiento:

Existen algunas condiciones de implementación del modelo que contribuyen de forma significativa a su éxito:

- ▶ **Distintas alternativas para el acceso a la vivienda:** La capacidad de elegir dónde y con quién vivir se ha demostrado un elemento fundamental en los procesos de autonomía. Las personas deben tener la opción de encontrar su propia habitación o vivienda y contar con el apoyo económico para acceder a ella. En el caso de que la persona acceda a una vivienda puesta a disposición por el programa, debe poder escoger con quién vive, formando unidades de convivencia en base a sus deseos o intereses y se debe contemplar la flexibilidad para que las personas cambien de vivienda sin que esto suponga una interrupción del acompañamiento.

Por otro lado, el acceso a vivienda pública es un elemento clave para el éxito del acompañamiento, ya que facilita el proceso de autonomía y el mantenimiento de la vivienda tras la salida. Para ello, las administraciones tienen que contar con un parque de vivienda pública disponible y mecanismos que faciliten el acceso a las personas en situación de sinhogarismo.

- ▶ **Participación voluntaria:** El acceso de la persona al programa debe ser siempre voluntaria y basada en su propio compromiso y responsabilidad.
- ▶ **No excluyente:** Es un acompañamiento abierto a todas las personas que lo necesiten, independiente de su situación o nivel de vulnerabilidad, y los requisitos de permanencia son lo más abiertos y flexibles que sea posible.
- ▶ **En conexión con la comunidad:** El acompañamiento debe tener en cuenta los recursos existentes en la comunidad y buscar la conexión de las personas con estos para la satisfacción de sus necesidades o deseos.

DIMENSIONES CLAVE DE ACOMPAÑAMIENTO:

Este modelo de acompañamiento contempla una serie de apoyos flexibles, heterogéneos, accesibles y de libre elección a los que las personas pueden acceder en función de sus necesidades, deseos o preferencias.

a. Apoyo socioeducativo

El modelo de acompañamiento se basa en el liderazgo de la persona y la orientación de todo el proceso de acompañamiento hacia la autonomía.

El objetivo principal de este apoyo es promover las capacidades, fortalezas y herramientas propias de la persona y facilitar su conexión con los recursos, apoyos o la información que necesite para conseguir los objetivos y proyectos que esta persiga en su transición a la vida independiente.

El elemento central de este modelo de acompañamiento es el liderazgo de la persona sobre su proceso y los apoyos que recibe. El equipo profesional en este modelo acompaña a la persona, pero es esta quien lidera y tiene la responsabilidad sobre su propio proceso personal.

El apoyo en este modelo es proporcional al grado de autonomía de la persona, complementario a sus capacidades y de intensidad variable, lo que supone que puede aumentar o disminuir según las necesidades específicas de la persona. Se trata de ofrecer apoyo de tal forma que se facilite que sea la propia persona quien alcance sus logros. Además, el acompañamiento debe ser flexible a lo largo del tiempo, respondiendo a los cambios en las personas con el fin de adecuar el tipo de apoyos y su intensidad, evitando prestar apoyos innecesarios que puedan limitar la autonomía o generar nuevos procesos de dependencia o institucionalización.

En el apartado de roles profesionales se detallan las funciones del equipo de acompañamiento socioeducativo.

Qué debe tenerse en cuenta en su implementación:

- **Asegurar la libre elección y el liderazgo de la persona**, siendo esta la que decide qué apoyos quiere tener, con qué frecuencia e intensidad. Para ello, el equipo profesional informa de recursos existentes en el sistema de atención y en la comunidad, busca motivar y abrir nuevas vías para el desarrollo personal, conectar con recursos y entornos comunitarios, respondiendo siempre a los objetivos e intereses de la persona.
- **Trabajar bajo la idea de que el equipo de acompañamiento lo forma tanto el personal técnico como la persona acompañada** y que es esta quien lidera y tiene la responsabilidad sobre su propio proceso personal.
- **Orientar el acompañamiento hacia la recuperación, el proyecto de vida y la autonomía desde el inicio**, de forma que la persona pueda continuar su proyecto vital sin necesidad de apoyo del sistema de atención al sinhogarismo.
 - ◆ La reconexión de las personas con su proyecto vital y la motivación al cambio son factores determinantes para impulsar la autonomía de las personas y su salida de la red de atención al sinhogarismo.
- **Proporcionar apoyos flexibles y ágiles**, es decir, apoyos adaptados a cada persona y a los distintos momentos por los que la persona transita en su proceso hacia la vida autónoma, y apoyos prestados de modo rápido desde que la persona identifica una determinada necesidad de apoyo en su plan de autonomía.



La planificación liderada por la persona: elemento clave del modelo de desinstitucionalización

La desinstitucionalización responde a la necesidad de garantizar que las personas en situación de sinhogarismo vivan en entornos que respeten su dignidad, fomenten su autonomía y promuevan su inclusión social. A menudo, las instituciones pueden ser lugares aislados que limitan las oportunidades de desarrollo personal y social, así como la toma de decisiones sobre su propia vida. Este enfoque busca reemplazar el modelo de atención institucional por un modelo que priorice la vida en la comunidad.

La transformación del modelo que propone la planificación liderada por la persona consiste en:

- ▶ **Toma de decisiones por parte de la persona:** Fomentar un modelo en el que la persona tome decisiones activamente sobre su vida, con el apoyo de facilitadores. Esto puede incluir la creación de un marco para discutir opciones y evaluar posibles caminos.
- ▶ **Identificación de prioridades:** Trabajar con cada persona para identificar sus propias prioridades y metas, basados en una escala de valores que la misma persona identifica como significativa.
- ▶ **Personalización del plan de autonomía:** Asegurarse de que el plan refleje las particularidades de cada persona, adaptando objetivos y recursos a sus intereses, capacidades y contextos únicos.
- ▶ **Apoyo en la toma de decisiones:** Proporcionar información clara y comprensible para ayudar a las personas a tomar decisiones informadas. Esto incluye discutir las implicaciones de diferentes opciones y fomentar un entorno en el que se sientan cómodas expresando sus preferencias.
- ▶ **Validación de sentimientos y deseos:** Aceptar y respetar las emociones y deseos de cada persona, incluso si no se alinean con lo que otras consideran "lo mejor". Esto implica un enfoque de escucha activa y empatía.
- ▶ **Revisión periódica:** Implementar revisiones regulares del plan para evaluar si las prioridades han cambiado y si se están cumpliendo los objetivos. Esto permite que la persona ajuste su dirección de manera proactiva.
- ▶ **Celebración de logros:** Reconocer y celebrar los logros de la persona, sin importar cuán pequeños sean. Esto refuerza su sentido de agencia y motivación para seguir liderando su propio proceso.

b. Acceso a la vivienda y apoyos en la vivienda

El programa busca la transición desde la calle o el albergue a una vivienda en la comunidad y ofrece distintas alternativas para lograrlo: mediante apoyos económicos para el alquiler, mediante el acceso a una vivienda puesta a disposición por el programa o a través de vivienda pública.

El objetivo del apoyo es lograr un proceso de transición exitoso desde la calle o el albergue a una vivienda individual o compartida en la comunidad. Para lograrlo el modelo contempla distintas modalidades de apoyo: a través de apoyos económicos para el alquiler de una habitación o vivienda, mediante el acceso a una vivienda individual o compartida puesta a disposición por una entidad privada o mediante el acceso a una vivienda del parque público, puesta a disposición por la administración.

El acompañamiento a las personas consiste en:

- **En una fase inicial**, el equipo actúa como vínculo entre los tres grupos de interés involucrados en este modelo de acompañamiento: la persona, el propietario de la vivienda y la comunidad de vecinos. El objetivo es que esta figura de intermediación se diluya con el tiempo, fomentando espacios de encuentro que faciliten una relación directa y necesaria entre la persona acompañada, el propietario y la comunidad de vecinos. Esto se logra a través de:
 - ◆ Información y asesoramiento en todas las cuestiones relacionadas con la vivienda.
 - ◆ La provisión de herramientas necesarias para la gestión autónoma.
 - ◆ La reducción progresiva de los apoyos en correspondencia con el aumento de la autonomía de las personas acompañadas.
- **Durante el proceso de acompañamiento** hacia la autonomía, el equipo técnico de vivienda trabaja en la gestión y el mantenimiento desde una perspectiva pedagógica, buscando que la persona adquiera las herramientas necesarias para hacerlo de forma autónoma y requiera cada vez menos apoyo. Este proceso implica que la persona adquiera experiencia en tareas cotidianas como el uso de electrodomésticos, cocinar, lavar la ropa, gestionar suministros y resolver incidencias o conflictos en la vida comunitaria. Las visitas del equipo técnico se espacian después del primer mes, reduciéndose a una vez al mes a medida que la persona se adapta y se siente más segura. A medida que se acerca el momento de la salida y el plan de autonomía avanza, la frecuencia de encuentros se intensifica de nuevo, con el acompañamiento activo del servicio de búsqueda de vivienda.

- **El servicio de búsqueda de vivienda:** Consiste en asesorar y apoyar a la persona en la búsqueda de una alternativa de vivienda en la fase final de salida y desvinculación del programa. Está enfocada a la sostenibilidad de la vivienda con los propios recursos de la persona. Se organiza en tres líneas de trabajo:
 1. Información, asesoramiento y acompañamiento en la tramitación de solicitud de vivienda pública con el objeto de aumentar las posibilidades de acceso a una vivienda sostenible en el tiempo.
 2. Información, asesoramiento y acompañamiento en la búsqueda de alternativas residenciales integradas en la comunidad para que la persona disponga de apoyos y recursos comunitarios que le ayuden a sostener la alternativa y mantener la autonomía (viviendas unipersonales, compartidas o habitaciones en entornos urbanos o rurales en función de las preferencias del cliente).
 3. Información, asesoramiento y acompañamiento en la búsqueda y acondicionamiento de otro tipo de alojamientos elegidos por las personas.

Los apoyos en este servicio incluyen además un posible apoyo económico del 20 % sobre el precio del alquiler durante los primeros 6 meses, si es necesario.



Qué debe tenerse en cuenta en su implementación:

- **Poner a disposición del programa un porcentaje de viviendas de uso individual que permitan responder a necesidades específicas de personas.** Aunque mayoritariamente las personas accedan a viviendas compartidas o habitaciones de alquiler en la comunidad, es conveniente contemplar algunas viviendas de uso individual que permitan responder a necesidades de apoyo específicas.
- **Asegurar siempre que sea posible la titularidad del contrato de arrendamiento de la vivienda por parte de la persona** o, en su caso, contemplar otras fórmulas legales que garanticen su uso, como la cesión de uso en comodato.
- **Separar el acceso y mantenimiento de la vivienda del acompañamiento social**, contando con dos figuras profesionales diferenciadas (equipo técnico de vivienda y equipo técnico de acompañamiento social) evitando la condicionalidad en el ejercicio del derecho a la vivienda de los procesos personales de autonomía.
- **Promover la flexibilidad para que las personas puedan cambiar de vivienda (o de modalidad de apoyo para el acceso a la vivienda) durante la participación en el programa**, sin que esto suponga una interrupción del acompañamiento.

La formación de unidades de convivencia en las viviendas puestas a disposición por el programa

La mejor opción para el acceso a la vivienda desde el punto de vista de la desinstitucionalización y la autonomía es el apoyo económico para el alquiler de una habitación o vivienda en la comunidad por parte de la propia persona. Esta es también la alternativa que permite una mayor sostenibilidad de la vivienda tras la salida del programa, en un contexto de alzas de precio y mercados tensionados, ajustando los apoyos del programa a un marco de realidad y de expectativas ajustadas.

No obstante, también existe la posibilidad para aquellas personas que lo prefieran de poner a disposición un número de viviendas desde el programa a las que las personas puedan acceder. En estos casos, deben contemplarse apoyos para que las personas que compartan vivienda puedan decidir ellas mismas con quién vivir, atendiendo a sus deseos e intereses.

Para la formación de unidades de convivencia, en la fase inicial del proyecto se hace a través de grupos de conocimiento, que consisten en varios encuentros con dinámicas que permitan a las personas encontrar conexiones para que puedan elegir con quién vivir.

c. Apoyos económicos para el plan de vida y la salida autónoma

El modelo contempla apoyos económicos flexibles a las personas para que puedan hacer frente a gastos cotidianos, desarrollar su proyecto de autonomía y acceder a formación.

Apoyos económicos periódicos no condicionados

Su objetivo es proporcionar apoyos económicos mensuales para que las personas desarrollen sus procesos de autonomía en la vida diaria. La cuantía de los apoyos tiene que ser suficiente para cubrir total o parcialmente (en función de las necesidades de la persona) los costes para sus necesidades básicas y para el desarrollo de la vida diaria. Este apoyo se mantiene mientras las personas activan sus mecanismos propios o comunitarios que permitan cubrir esas necesidades fundamentales con ingresos propios (por rendimientos del trabajo, prestaciones públicas a las que tengan derecho u otros ingresos).

Qué debe tenerse en cuenta en su implementación:

- **Este apoyo se proporciona en todos los casos en forma de prestación económica mensual**, y no como una entrega material de bienes, en consonancia con los principios de desinstitucionalización y autonomía de la persona para fomentar la autogestión en la cobertura de sus necesidades en la vida diaria.
- **La cuantía del apoyo económico mensual debe ser flexible**, para adaptarse a necesidades vinculadas al proceso de autonomía que pueda tener cada persona, evaluando también otras necesidades específicas de género o en base a otras condiciones.
- **Incluye la posibilidad de proporcionar apoyo económico para la formación**, para aquellas personas que desarrollen procesos formativos relacionados con sus procesos de autonomía.
- **El equipo técnico de acompañamiento puede dar apoyo en la planificación de la gestión económica si la persona lo solicita**, así como en el diseño de estrategias para el acceso a ingresos económicos propios.
- **El apoyo económico es retirado de forma progresiva a medida que la persona desarrolla recursos económicos propios** y conecta con otros recursos comunitarios, avanzando en su autonomía.

Trasferencias económicas directas

Durante el proyecto piloto Derechos a la vivienda se ha experimentado la “transferencia económica directa”, como una tipología de apoyo económico activadora de procesos de autonomía de las personas:

- ◆ Las transferencias económicas directas son una modalidad de ayuda económica única, de cuantía variable, sujeta al desarrollo por parte de la persona de un proyecto específico que contribuya a su autonomía y salida del sistema de atención al sinhogarismo.
- ◆ Funciona como una convocatoria a la que las personas participantes del programa pueden acceder presentando sus proyectos, que son valorados por un comité de personas expertas que validan la viabilidad de esas acciones.
- ◆ Las ayudas son concedidas en base a mecanismos de no concurrencia.

La tipología de proyectos financiados no está limitada, contemplándose, entre otros, proyectos de microemprendimiento, mejora de empleabilidad, eliminación de deudas que impidan reanudar el proyecto vital, acceso a vivienda, pago de fianzas o entradas, certificaciones formativas o acreditaciones, apoyo en los retornos a países de origen, servicio odontológico o ayudas técnicas -prótesis funcionales y auditivas, gafas-, etc.

Apoyo para el acceso a ayudas económicas a las que la persona tenga derecho

- ▶ Las personas en situación de sinhogarismo prolongada se encuentran con frecuencia en una situación de mayor pobreza o pobreza extrema, y la discriminación y estigmatización sufrida por su larga trayectoria en el sistema de atención al sinhogarismo hace que en muchos casos se desconozcan los recursos o herramientas para poder defender su derecho a recibir prestaciones como el Ingreso Mínimo Vital, rentas garantizadas u otras.
- ▶ En estos casos, el apoyo del equipo técnico para el diseño de estrategias que den acceso a ingresos económicos propios a las personas tiene que contemplar estas posibilidades.
- ▶ A través del acompañamiento se puede apoyar en el reconocimiento de estos derechos para que la persona acceda a unos ingresos mínimos estables que la permitan desarrollar su proyecto vital de forma autónoma.
- ▶ El programa favorece iniciar estos trámites, que en ocasiones requieren de un periodo de resolución largo, sabiendo que de forma paralela la persona está desarrollando su plan de autonomía contando con apoyos.

d. Apoyos al empleo

El programa puede poner en marcha apoyos específicos para el acceso al empleo cuando no existan recursos públicos o comunitarios efectivos que permitan la inserción laboral de las personas participantes.

El objetivo del apoyo es que las personas accedan a un empleo. Para lograrlo, el programa puede contemplar un servicio específico de apoyos para facilitar la incorporación al mercado laboral y la estabilización en el empleo de las personas. Los apoyos prestados por este servicio son personalizados y responden a las necesidades y voluntad de la persona, en base a un análisis de empleabilidad que conecte las necesidades y deseos con la realidad del mercado laboral.

Se busca también conectar a las personas con los servicios de empleo públicos en el territorio y apoyarlas en la búsqueda de oportunidades de empleo que puedan existir en el entorno local en el que reside.

Este servicio no es imprescindible para el desarrollo del modelo de acompañamiento, pero es particularmente necesario cuando no existan recursos públicos o comunitarios efectivos en el territorio que permitan la inserción laboral de personas con necesidades de apoyo altas.



Qué debe tenerse en cuenta en su implementación:

- **La temporalidad, los encuentros, los apoyos recibidos y las formas de contacto son personalizados.**
- **Los apoyos y prestaciones que pueden prestarse incluyen, entre otros:**
 - ◆ **Acompañamiento individual:** Orientación laboral para el acceso al empleo y seguimiento posterior para fomentar la estabilidad, mejorar el empleo o desarrollar nuevos planes de retorno al sistema educativo.
 - ◆ **Seminarios grupales:** Seminarios de corta duración de carácter técnico y con apoyo emocional vinculados a la búsqueda de empleo, para trabajar competencias transversales para el acceso al empleo.
 - ◆ **Prospección de empresas:** Prospección para identificar ofertas de empleo adecuadas y lograr un proceso de inserción estable.
 - ◆ **Generación de redes de colaboración con empresas** que faciliten la inserción de las personas participantes.
- **Es necesario trabajar desde un análisis realista de las oportunidades de incorporación y mantenimiento en el mercado laboral,** considerando la búsqueda de alternativas de empleo protegido en aquellos casos en los que sea necesario.

¿Acceden las personas con una trayectoria larga de sinhogarismo al empleo?

- ▶ En las personas con un perfil más cronificado el acceso a un empleo dentro del mercado laboral es más complejo y puede requerir periodos más largos de tiempo, por las dificultades derivadas de la exclusión social prolongada.
- ▶ Igualmente, deben considerarse los deseos y posibilidades de desarrollar planes para el autoempleo que puedan ser impulsados a través de transferencias directas, o que impliquen una mejora sustancial de su situación habitacional o del acceso a ingresos económicos.

e. Vínculo comunitario

El acompañamiento está orientado a desarrollar la red de relaciones y apoyos de la persona y a promover la conexión con recursos públicos y comunitarios que respondan a sus necesidades y deseos.

El fortalecimiento de las conexiones sociales, la recuperación de vínculos y redes personales y el impulso de la participación comunitaria son aspectos clave para facilitar una transición exitosa hacia la autonomía. Los equipos profesionales juegan un papel fundamental para facilitar la creación de vínculos y la conexión con los recursos comunitarios y públicos que aumenten el bienestar de las personas y les permitan desarrollar una vida independiente en la comunidad.

Qué debe tenerse en cuenta en su implementación:

- **El equipo técnico tiene que identificar y conocer los recursos comunitarios fuera del sistema de atención al sinhogarismo:** mapeando los principales agentes y servicios en la comunidad, detectando brechas en esos recursos y poniendo esta información al servicio de las personas acompañadas. Esto facilitará la transición desde servicios específicos de atención al sinhogarismo hacia servicios comunitarios que promuevan la independencia.
- **El acompañamiento promueve la conexión de las personas con recursos existentes en la comunidad** o territorio en el que residen, incluyendo recursos públicos (por ejemplo, recursos sociales, sanitarios o educativos) y recursos comunitarios, por ejemplo, asociativos, para el empleo o de otro tipo, que den respuesta a sus deseos y necesidades. El equipo profesional actúa como facilitador para generar esta conexión.
- **Las redes formales e informales presentes en la comunidad son actores importantes** y deben estar implicadas en el diseño y ejecución de los servicios y de los recursos mediante la participación en reuniones de organizaciones vecinales, asociaciones u otras, que faciliten los procesos de inclusión y participación en la comunidad.
- **El desarrollo del capital social y la red de relaciones y apoyos de la persona es un elemento clave para su autonomía**, promoviendo la conexión con redes de apoyo naturales mediante la organización de actividades comunitarias que fortalezcan relaciones y ayuden a crear un entorno de apoyo.
 - **Esto puede incluir fomentar la conexión con los vínculos familiares** u otras relaciones de la persona.
- **La concienciación en la comunidad** de los derechos de las personas en proceso de desinstitucionalización, eliminando estigmas y mejorando su inclusividad.

La conexión comunitaria. Community First

El programa de desinstitucionalización, basado en el enfoque "Community First", tiene un papel fundamental en la conexión comunitaria y el trabajo en la dimensión relacional.

El enfoque "Community First" tiene como objetivo acompañar en el reposicionamiento de las personas en situación de sinhogarismo dentro de su entorno comunitario, se centra en revalorizar la comunidad, mediante la reflexión sobre la propia identidad y el deseo personal de participación en las dinámicas comunitarias.

La necesidad principal que aborda este enfoque es facilitar el tránsito de las personas en situación de sinhogarismo desde la institución a una vida en la comunidad. Muchas de estas personas enfrentan estigmatización y aislamiento, lo que afecta su autoconcepto y autoestima. El programa busca no solo mejorar su situación material, sino también fomentar una identidad positiva y la participación activa en la comunidad, reconociendo su valor y capacidades.

El cambio planteado implica:

- ▶ **Revalorización de la comunidad:** En lugar de ver la comunidad como un lugar donde deben adaptarse, se enfatiza que las personas co-construyen su entorno. Esto promueve un sentido de pertenencia y compromiso, alentando a cada individuo a participar activamente en la dinámica comunitaria desde sus propios deseos y prioridades.
- ▶ **Fomento de la autopercepción y autoestima:** Se busca trabajar en la autopercepción de las personas, ayudándolas a reconocer su valor y derechos. Esto se convierte en un objetivo central del proceso, asegurando que todas las acciones se dirijan a construir una identidad positiva.
- ▶ **Creación de espacios inclusivos:** Se redefine el espacio de encuentro, facilitando interacciones en lugares inclusivos donde todas las personas se sientan en igualdad de condiciones. Esto permite que las personas en situación de sinhogarismo se integren en la vida cotidiana de la comunidad.
- ▶ **Descentralización del rol del referente:** Al distribuir responsabilidades entre múltiples actores comunitarios, se fomenta una red de apoyo más amplia y diversa, lo que hace que el proceso de acompañamiento sea más inclusivo y sostenible.
- ▶ **Formación de grupos de trabajo:** Al crear comités, nodos o grupos donde las participantes tienen roles activos, se empodera a las personas, permitiéndoles ser protagonistas de su propio proceso y desarrollar habilidades de liderazgo.

3. ROLES Y COMPETENCIAS PROFESIONALES NECESARIAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO

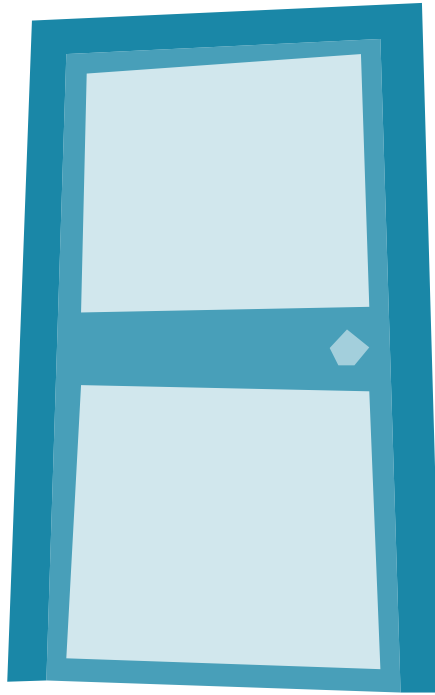
Para la implementación del modelo con garantías de éxito se requiere de la disponibilidad de los siguientes roles y competencias profesionales.

3.1 EL DESARROLLO DE NUEVAS COMPETENCIAS PROFESIONALES COMO ELEMENTO CLAVE EN LA TRANSFORMACIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO

Los equipos profesionales que trabajaban directamente con las personas en situación de sinhogarismo deben tener a disposición herramientas para la formación y adquisición de nuevas competencias que permitan desarrollar este modelo de trabajo. También tienen que contar con los apoyos, espacios de participación y reflexión necesarios para la gestión del cambio en la práctica profesional que este nuevo modelo supone.

En concreto, el modelo propone la aplicación de distintos enfoques de trabajo y herramientas que se han demostrado efectivas para el acompañamiento a las personas con largas trayectorias en situación de sinhogarismo.

- **Enfoque centrado en la persona**, un modelo de acompañamiento basado en el respeto a la dignidad de la persona y sus derechos, y enfocado a la vida independiente y la inclusión en la comunidad.
- **Enfoque de acompañamiento basado en fortalezas**, es decir, a partir de los recursos, herramientas y capacidades que la persona posee en lugar de enfocado en sus debilidades o vulnerabilidad.
- **Enfoque de acompañamiento en el trauma**, que evite procesos de retraumatización y fomente el bienestar emocional de las personas.
- **Acompañamiento en el desarrollo y la transición a la adultez**, atendiendo de forma particular las necesidades de las personas jóvenes que no hayan vivido antes de forma independiente o que tengan responsabilidades familiares.
- **Acompañamiento específico frente a factores de riesgo de vulnerabilidad** como la violencia machista, pertenencia al colectivo LGTBIQA+, el estatus migratorio o la discriminación racial.



Escuela Housing: una comunidad formativa gratuita para impulsar soluciones innovadoras al sinhogarismo

- ▶ La Escuela Housing es una comunidad formativa gratuita para impulsar soluciones innovadoras al sinhogarismo y mejorar el acompañamiento a personas en riesgo de exclusión. Se ha desarrollado en el marco del proyecto piloto.
- ▶ Los enfoques de trabajo y herramientas de acompañamiento diseñadas durante el piloto de Derechos a la vivienda se han sistematizado y puesto a disposición de todas las personas que tengan interés en acceder a ellas, generando materiales formativos para la recualificación profesional.
- ▶ Se puede acceder al catálogo completo de formaciones en: <https://formacion.solucionesalsinhogarismo.org/aula/>

EQUIPO TÉCNICO DE ACOMPAÑAMIENTO:

La implementación del modelo requiere de la configuración de dos equipos de acompañamiento diferenciados, pero con una interlocución y coordinación continua. Dichos equipos serán multidisciplinares, formados por personas expertas en diversas materias y serán formados para trabajar de forma conjunta en las disciplinas y competencias necesarias.

Cada persona será acompañada por una persona del equipo técnico socioeducativo y una persona del equipo de acompañamiento en vivienda.

EQUIPO TÉCNICO SOCIOEDUCATIVO

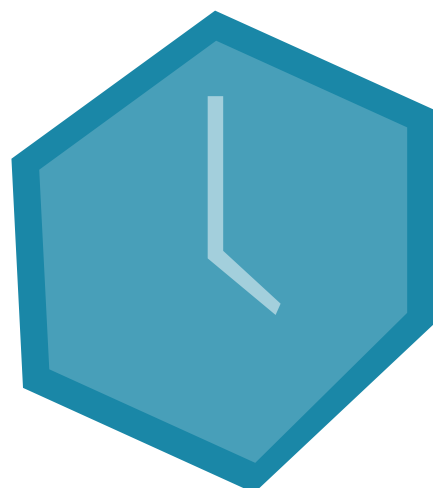
Es el **equipo profesional** de referencia para el acompañamiento desde la perspectiva social y educativa. Está compuesto de dos roles profesionales:

- **Coordinación técnica socioeducativa:** realiza tareas de coordinación del equipo técnico socioeducativo y desempeña funciones de coordinación con las redes básicas de atención y las especializadas de atención a las personas en situación de sinhogarismo. Lleva a cabo tareas de acompañamiento y apoyo a los profesionales del programa, identificando tendencias, dificultades y buenas prácticas que permitan mejorar el acompañamiento a las personas.
- **Personal técnico socioeducativo:** es la persona profesional encargada de desarrollar el acompañamiento y vincular con los apoyos necesarios desde la perspectiva social y educativa.

La **ratio de profesionales** por persona acompañada de referencia usada en la experiencia piloto fue de 1 persona técnica del Equipo de Apoyo Socioeducativo (EAS) por cada 10 personas, aunque puede adaptarse en función de las necesidades de las personas y la intensidad del acompañamiento requerida.

Las **funciones** que desempeña el equipo de apoyo socioeducativo incluyen:

- ▲ Información sobre el proyecto en el momento inicial.
- ▲ Coordinación con los equipos técnicos de referencia la progresiva desvinculación y transición del albergue a la vivienda.
- ▲ Apoyo en la transición del albergue o la calle, a la alternativa residencial elegida por la persona.
- ▲ Apoyo en la creación de unidades de convivencia.
- ▲ Apoyo al diseño y seguimiento del plan personal de autonomía.
- ▲ Acompañamiento desde la perspectiva del trauma.
- ▲ Apoyo emocional y motivacional.
- ▲ Información y orientación.
- ▲ Apoyo a la toma de decisiones y planes de vida.
- ▲ Apoyo en la gestión de apoyos económicos para la cobertura de necesidades.
- ▲ Gestión de crisis.
- ▲ Identificación y desarrollo de fortalezas.
- ▲ Apoyo en el acceso a prestaciones.
- ▲ Apoyo a la reducción del daño.
- ▲ Apoyo a la recuperación.
- ▲ Fomento de la autonomía.
- ▲ Apoyo a la inclusión comunitaria, de aumento del capital social y de conexión con los vínculos naturales.
- ▲ Apoyo al cumplimiento de compromisos.
- ▲ Acompañamiento a la salida autónoma.
- ▲ Seguimiento de altas del servicio.



Las **competencias o experiencia** que el equipo técnico socioeducativo conviene que tenga o desarrolle durante la implementación del programa, pudiendo para ello realizarse acciones formativas específicas, son:

- ▲ Experiencia profesional o formativa en la integración del enfoque de reducción del daño.
- ▲ Experiencia profesional o formativa en la integración del enfoque centrado en la persona.
- ▲ Experiencia profesional o formativa en la integración del enfoque de género y de prevención y atención a situaciones de violencia machista.
- ▲ Experiencia profesional y formativa en acompañamiento al trauma y la promoción de la salud psicosocial.
- ▲ Experiencia en la vinculación comunitaria para personas en riesgo de exclusión.
- ▲ Experiencia con el acompañamiento de personas basado en un enfoque de derechos.

EQUIPO TÉCNICO DE VIVIENDA

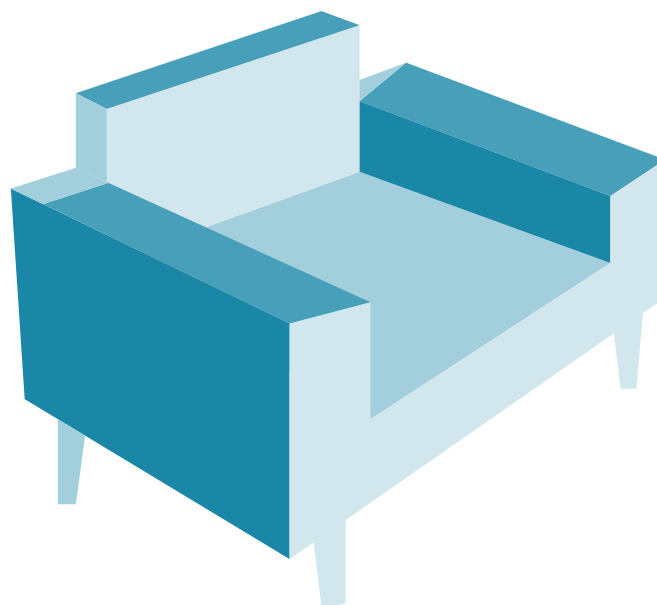
Es el **equipo profesional** de referencia focalizado en la provisión de apoyos para la gestión y permanencia en la vivienda.

- **Coordinación técnica de vivienda:** realiza tareas de coordinación del equipo técnico de vivienda y desempeña funciones de coordinación con las redes básicas de atención y las especializadas de atención a las personas en situación de sinhogarismo. Lleva a cabo tareas de acompañamiento y apoyo a los profesionales del programa, identificando tendencias, dificultades y buenas prácticas que permitan mejorar el acompañamiento a las personas.
- **Personal técnico de vivienda:** es la persona profesional encargada de desarrollar el acompañamiento enfocado en la provisión de apoyos para la gestión y permanencia en la vivienda.

La **ratio de profesionales** por persona acompañada de referencia usada en la experiencia piloto fue de 1 persona técnica del Equipo de Apoyo a la Vivienda (EAV) por cada 22 personas, aunque puede adaptarse en función de las necesidades de las personas y la intensidad del acompañamiento requerida.

Las **funciones** que desempeña el equipo de apoyo a la vivienda incluyen:

- ▲ Apoyo en la búsqueda inicial de vivienda en la comunidad.
- ▲ Acompañamiento a las personas participantes en la transición a los alojamientos y en la entrada a las viviendas.
- ▲ Seguimiento de la puesta a punto de las viviendas, su mantenimiento, gestión de pólizas de seguro, suministros, cuestiones administrativas y similares.
- ▲ Apoyo al diseño y seguimiento del plan personal de autonomía.
- ▲ Intermediación con propietarios/as, comunidades de vecinos/as, empresas suministradoras y compañías aseguradoras.
- ▲ Apoyo en la gestión y mantenimiento de la vivienda.
- ▲ Gestión de crisis.
- ▲ Fomento de la autonomía.
- ▲ Apoyo en el cumplimiento de compromisos.
- ▲ Apoyo en el desarrollo de acciones comunitarias.
- ▲ Apoyo y asesoramiento a los/as participantes en trámites relacionados con la vivienda (empadronamiento, ayudas económicas, acceso a servicios, certificados de estancia, etc.).
- ▲ Apoyo en la prospección de viviendas en comunidad orientadas a facilitar la salida autónoma de la clientela.
- ▲ Apoyo en el servicio de búsqueda de vivienda.



Las **competencias** que el equipo técnico de vivienda conviene que tenga o desarrolle durante la implementación del programa, pudiendo para ello realizarse acciones formativas específicas, son:

- Experiencia profesional o formativa en la integración del enfoque centrado en la persona.
- Experiencia profesional o formativa en la integración del enfoque de género y de prevención y atención a situaciones de violencia machista.
- Experiencia profesional o formativa en la generación de alianzas con otros recursos sociales y comunitarios.
- Conocimiento sobre vinculación a programas para el acceso a la vivienda pública y ayudas en materia de vivienda para personas en situación de vulnerabilidad.
- Experiencia en negociación con el mercado inmobiliario y exclusión residencial.
- Experiencia en mediación cultural y resolución de conflictos.
- Conocimiento en materia de mantenimiento y gestión de infraestructura de vivienda.



Algunos aprendizajes sobre las funciones profesionales en el acompañamiento:

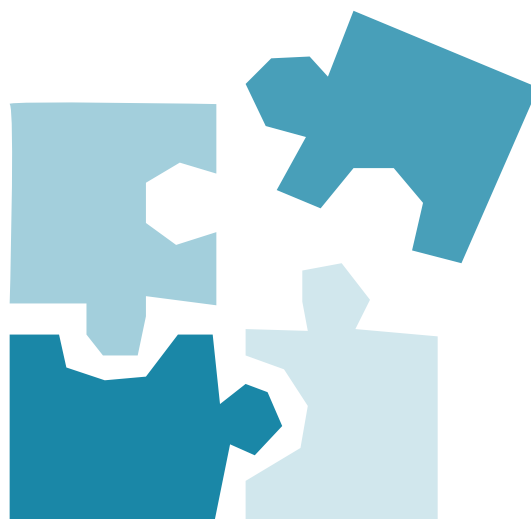
Fruto del pilotaje han surgido algunos aprendizajes relacionados con las funciones profesionales y la incorporación de la perspectiva de género a destacar:

Funciones del equipo en torno a la integración en la comunidad

- ▶ La experiencia demostrada indica que el equipo/dupla de acompañamiento (personal de vivienda y personal socioeducativo) debe establecer roles de vinculación comunitaria tan pronto como sea posible al inicio de la implementación. Buscar recursos comunitarios de ocio o sociabilidad en función de los intereses de las personas favorece la integración en la comunidad de forma temprana.

Perfil de integración de la perspectiva de género

- ▶ La experiencia demostrada indica que existen dos situaciones que pueden darse durante la implementación del modelo: una aborda situaciones de prevención, atención y acompañamiento a experiencias de violencia de género en sus múltiples dimensiones; y otra, tiene relación con actitudes o conductas machistas de las propias personas acompañadas a la hora de trabajar con las profesionales. Es importante que los equipos tengan formación técnica, pero también que integren protocolos que ayuden a abordar y dar respuesta a ambas situaciones.



OTRAS FUNCIONES PROFESIONALES

Personal técnico de evaluación: es la persona responsable de las tareas de evaluación. Apoya también en el diseño del acompañamiento y la puesta en marcha, facilitando procesos en la identificación y acceso de las personas, el diseño de los indicadores de medición y de las herramientas para la evaluación y el seguimiento a su implementación. También apoyará al equipo de dirección del proyecto a identificar aprendizajes y ámbitos de mejora y será la persona encargada de elaborar los informes de evaluación que se requieran.

Nuevos roles profesionales para la aceleración de procesos de autonomía

Durante la experiencia piloto de Derechos a la vivienda, se ha identificado el interés de incorporar nuevos roles y competencias profesionales que impulsen o aceleren los procesos de autonomía de las personas, que faciliten su vinculación con la comunidad y que eviten las dinámicas de institucionalización y cronificación de las personas que se dan en otros servicios de atención.

- ▶ El rol del “facilitador/a de procesos” tiene como objetivo acompañar a profesionales y dar asesoramiento en procesos de autonomía complejos, para romper dinámicas de bloqueo y activar o generar oportunidades para la salida de las personas de los recursos de atención hacia la autonomía, en base a sus propios recursos personales o comunitarios. Es una figura de apoyo a los equipos profesionales que puede resultar clave en el cambio de orientación de los recursos hacia la autonomía y el foco en la salida de la red de atención.
- ▶ La figura del “facilitador/a comunitario” tiene como objetivo actuar como referente en la comunidad, abordar el acceso y conexión de la persona con esta y facilitar la transición desde la calle o el centro de alojamiento a la vivienda, el acceso a recursos y la creación de vínculos. Es similar a la figura del conector comunitario, experimentada en el ámbito de la discapacidad intelectual y del desarrollo por entidades como Plena Inclusión con resultados prometedores.
- ▶ El rol de “experto/a por experiencia”: tiene como objetivo participar en el apoyo socioeducativo, partiendo desde su propia experiencia de sinhogarismo. Este perfil se basa en integrar a personas que han salido de la situación de sinhogarismo y que a través de su experiencia pueden generar un acompañamiento y un apoyo a las personas de mayor valor.

4. ¿QUÉ CONDICIONES SON NECESARIAS PARA PROMOVER EL MODELO DE ACOMPAÑAMIENTO?

4.1 INSTRUMENTOS DE COLABORACIÓN PÚBLICO-PRIVADA IDÓNEOS

Para la puesta en marcha de este modelo de acompañamiento debería contemplarse un instrumento de colaboración que favorezca la estabilidad y la continuidad del acompañamiento, promueva la participación de las personas, desarrolle la colaboración con las entidades sociales y quede bajo planificación y control de las administraciones públicas.

Existen varios instrumentos de colaboración que pueden responder a estas características:

LICITACIÓN PÚBLICA:

La licitación es esencialmente la compra de un servicio por parte de la Administración. Está regulada por la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público. Algunas de las ventajas que ofrece para la puesta en marcha de este modelo son:

- Al ser un modelo ya pilotado, cuenta con una metodología definida que puede ser recogida de forma clara en los pliegos que definen el servicio, realizando pocas adaptaciones o modificaciones en términos de contenido.
- Proporciona estabilidad en el tiempo, dando seguridad a las personas en situación de sinhogarismo con perfil más cronificado que accedan al servicio, a la entidad prestadora y a la administración.
- Permite incluir cláusulas de carácter social, medioambiental o laboral, que pueden mejorar la prestación del servicio, incluyendo la garantía de que los equipos técnicos ejecutores tienen formación específica alineada con el modelo.
- Garantiza la transparencia y no discriminación, permitiendo que distintas entidades concurren y el servicio sea prestado por aquella que ofrece la mejor relación calidad-precio.
- El servicio licitado es un servicio público, que se presta en nombre de la Administración.

CONCIERTO SOCIAL :

El concierto social es un sistema de cooperación público-privada que acredita, en base a los principios de transparencia e igualdad de oportunidades, a aquellas entidades que cumplen unos requisitos a prestar servicios sociales que son de garantía pública y, en consecuencia, que son financiados, regulados e inspeccionados por la Administración. Algunas ventajas del concierto social para la puesta en marcha de este modelo son:

- Permite que la persona beneficiaria tenga mayor capacidad de elección, siempre que haya distintas entidades proveedoras del servicio.
- Se basa en principios de transparencia, ya que la Administración Pública establece los requisitos que deben reunir las organizaciones que quieran suscribir el concierto.
- Fomenta la innovación, dado que el proveedor, dentro de las condiciones del servicio, tiene flexibilidad para hacer una adaptación constante a las necesidades y demandas de las personas, siempre orientada a la mejora de la calidad.
- Permite la estabilidad y la continuidad en los servicios, de suma importancia cuando se trata de servicios dirigidos a las personas. La estabilidad permite al prestador del servicio planificar la actividad, mejora la calidad del empleo de la plantilla, planificar inversiones a largo plazo, etc.
- Es una fórmula flexible y con mayor capacidad de adaptación a las necesidades, ya que el precio es revisable y puede ajustarse con más precisión a los costes reales si se fijan criterios objetivos.



¿Qué aspectos deben tenerse en consideración en la puesta en marcha del servicio?

La temporalidad:

- ▶ Licitación un servicio desde una administración puede ser un proceso lento, que tarde varios meses desde el inicio del procedimiento hasta la adjudicación. Es necesario considerar este tiempo e iniciar el proceso con tiempo suficiente.
- ▶ Concertar un servicio es también un proceso que requiere de una planificación previa. Se debe contar con una normativa que desarrolle este instrumento de colaboración y un sistema de acreditación adecuado.

Los apoyos económicos:

- ▶ Debe asegurarse que es posible proporcionar un apoyo económico periódico a la persona y que el procedimiento de justificación de la ayuda facilite su uso, evitando que esté orientado a la fiscalización y permita la vida de la manera más normalizada posible.

El cálculo de los costes:

- ▶ Tanto en el caso de la licitación como en el concierto social, se debe contar con una memoria económica y un cálculo del coste del servicio adecuado.

Los criterios de valoración:

- ▶ Los criterios de valoración en una licitación o concierto, así como otros requisitos posibles, son elementos fundamentales para garantizar la calidad del servicio por lo que es imprescindible que estén diseñados desde la perspectiva de la mejora de la calidad del servicio.



4.2 PRESUPUESTO DE REFERENCIA

Durante la experiencia de pilotaje se ha realizado un estudio de costes del servicio, basada en una estimación del precio/plaza por día.

Se ha determinado el promedio de los precios diarios por plaza aplicados en las localidades donde se ha desarrollado el piloto (Avilés, Barcelona, Cartagena, Gijón, Madrid, Mallorca, Murcia y Sevilla), distinguiendo tres tipos de costes generados por la prestación directa de los servicios:

- ◆ Alojamiento: imputación del personal asignado, alquiler de viviendas, suministros, apoyo económico, etc.
- ◆ Acompañamiento y servicios de autonomía: imputación del personal asignado, servicios de apoyo, transferencias económicas a personas usuarias, etc.
- ◆ Otros gastos directos e indirectos: imputación por actividades varias relacionadas de forma directa con la prestación de los servicios anteriores. A ellos se suman los costes indirectos derivados del prorrateo de los gastos de gestión y administración habituales de las entidades gestoras².

COSTES ESTIMADOS DEL MODELO DE ATENCIÓN

Los costes del modelo de atención para el abordaje del proceso de desinstitucionalización se encuentran en una horquilla entre 51 € y 62 €, dependiendo del territorio, los costes de la vivienda y otros factores.

En media, se estima en 57,54 € por plaza/día, desagregados de la siguiente forma:

Costes unitarios de los servicios (media):

	Promedios diarios	Promedios mensuales
Modelo de acompañamiento de desinstitucionalización	57,54 €	1.726,20 €
Alojamiento	28,66 €	859,80 €
Acompañamiento y servicios autonomía	19,98 €	599,40 €
Gastos directos - transversales	4,15 €	124,50 €
Gastos de gestión y administración (Costes indirectos 9%)	4,75 €	142,50 €

² Los costes indirectos son aquellos que, por su naturaleza, no son singularizables en servicios concretos, por lo que han de tomarse de manera agregada en el total del presupuesto de cada entidad.

El objetivo principal del modelo de acompañamiento es el de promover procesos de desinstitucionalización, que faciliten el tránsito desde la calle o el albergue hacia una vida autónoma y sostenible en el tiempo en la comunidad. Para valorar su cumplimiento se debe establecer un sistema adecuado de seguimiento y evaluación, que permita conocer los resultados del acompañamiento en las personas que participan y sienten las bases para un proceso de mejora continua.

INDICADORES DE RESULTADOS E IMPACTO:

Los indicadores fundamentales del programa son:

- **Indicadores relacionados con la eficacia:**
 - ▀ Número de salidas de la situación de sinhogarismo: se recomienda que el programa identifique los resultados previstos en términos de salida de las personas de esta situación, permitiendo evaluar su éxito.
 - ▀ Mejoras en la autonomía y la toma de decisiones.
- **Indicadores relacionados con el impacto:**
 - ▀ Tasa de salida del sistema de atención al sinhogarismo para desarrollar una vida autónoma.
 - ▀ Porcentaje de personas que mejoran la autoestima, confianza y seguridad.
 - ▀ Porcentaje de personas que mejoran sus ingresos económicos.
 - ▀ Porcentaje de personas activas que consiguen un empleo.
 - ▀ Porcentaje de personas que logran una situación habitacional estable.
 - ▀ Porcentaje de personas que mejoran en el desarrollo de vínculos, el número y la densidad de las relaciones y el capital social de la persona.
 - ▀ Porcentaje de personas que mejoran su salud y bienestar emocional.

INDICADORES DE PROCESO

Además, se incluirán indicadores de procesos, que pondrán el foco en el funcionamiento interno del modelo para determinar la consistencia de su organización, las desviaciones entre el diseño inicial, su ejecución y los resultados alcanzados; e identificar lo que funciona mejor y lo que no ha funcionado bien y obtener lecciones que permitan mejorar las intervenciones.

- **Indicadores relacionados con los procesos:**
 - Relacionados con la cobertura, intensidad, uso y percepción en el uso de los apoyos puestos en marcha.
 - Relacionados con las metodologías de enfoque para el acompañamiento realizadas.

SISTEMA DE CALIDAD

Integrar un **sistema de calidad** en los servicios ofrecidos a personas en situación de sinhogarismo es crucial para garantizar que estos servicios se brinden conforme a criterios de calidad previamente definidos, basados en estándares internacionales. Estos criterios no solo deben asegurar la dignidad y el respeto por los derechos de las personas, sino que también deben ser medibles y evaluables. La implementación de un **sistema de monitoreo y seguimiento** permitirá obtener datos objetivos sobre el uso de los servicios y el acompañamiento brindado, y contrastarlos con los impactos reales en la vida de las personas. Esta información es vital para analizar si los servicios ofrecidos están cumpliendo con su objetivo de mejorar la autonomía y facilitar la reintegración social de las personas en situación de sinhogarismo, permitiendo ajustar las intervenciones para obtener mejores resultados.

Para que este sistema sea eficaz, es fundamental capacitar a los equipos técnicos en la recogida y gestión de datos, asegurando que se recojan de manera coherente, precisa y sistemática. Además, los equipos de diseño y gestión de estos programas deben estar preparados para crear un sistema de información robusto, que no solo sirva para garantizar la calidad de los servicios, sino también para ofrecer una evaluación continua del impacto en las personas atendidas. Esto implica un esfuerzo en la formación y en la creación de herramientas adecuadas para que el seguimiento no sea solo una carga administrativa, sino una fuente de conocimiento que permita mejorar el sistema en su conjunto y asegurar que los servicios estén centrados en la persona y basados en la evidencia.

5. ANEXO: ALINEACIÓN CON LAS POLÍTICAS PÚBLICAS

El modelo que se ha pilotado en Derechos a la vivienda y del que surge este documento de recomendaciones, sienta sus bases en un marco normativo y político a nivel europeo y nacional que promueve la transformación del sistema de atención al sinhogarismo hacia la desinstitucionalización, la orientación a la vivienda y la autonomía.

A nivel europeo, el [Pilar Europeo de Derechos Sociales](#) establece en su Principio 19: Vivienda y asistencia social para las personas en situación de sinhogarismo, “que deberán facilitarse a las personas sin hogar un alojamiento y los servicios adecuados con el fin de promover su inclusión social”. De este Principio nace la [Declaración de Lisboa](#), que pone en marcha la [Plataforma Europea para Combatir el Sinhogarismo](#) e insta a los países firmantes, entre los que está España, a trabajar para combatir el sinhogarismo desde la prevención, el acceso a la vivienda y la desinstitucionalización. Como parte del compromiso de España en erradicar este problema, en septiembre de 2023 se firmó en Avilés la [Declaración de la Presidencia española del Consejo de la Unión Europea de lucha contra el Sinhogarismo](#).

A nivel estatal, la [Estrategia Nacional para la lucha contra el sinhogarismo en España 2023-2030](#), tiene como objetivo acabar con el sinhogarismo de calle en 2030, “priorizando estrategias que permitan prevenir las situaciones de sinhogarismo a través del acceso a la vivienda con intervenciones sociales ajustadas a las necesidades de cada persona, reconociendo que la vivienda es la puerta de acceso a la inclusión social”. Asimismo, la [Estrategia estatal para un nuevo modelo de cuidados en la comunidad: Un proceso de desinstitucionalización \(2023-2030\)](#), busca transformar el modelo de cuidados de larga duración y el desarrollo de servicios y apoyos comunitarios centrados en la persona, ofreciendo alternativas al modelo institucional.

A nivel autonómico, el [Acuerdo Marco del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia para dar solución al sinhogarismo impulsado por la Estrategia nacional para la lucha contra el sinhogarismo en España 2023-2030](#), crea un marco de cooperación del Estado con las comunidades autónomas y entidades locales para diseñar una política que ofrezca una respuesta integral al problema. Esto ya se ha visto reflejado en algunas [leyes autonómicas de Servicios Sociales](#) con referencias específicas a servicios para las personas sin hogar, así como en el desarrollo de Estrategias autonómicas de atención al sinhogarismo.

DERECHOS A LA VIVIENDA

www.solucionesalsinhogarismo.org



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES
Y AGENDA 2030



Plan de
Recuperación,
Transformación
y Resiliencia