

## PROTOCOLO DE ACOGIDA Y ACOMPAÑAMIENTO A PERSONAS ADJUDICATARIAS DE VIVIENDA PROTEGIDA.

*Modalidad: Intervención profesional del trabajo social.*

### **Jenifer Rodríguez Pérez**

Trabajadora Social del Centro Municipal de Servicios Sociales Comunitarios de Distrito Norte del Ayuntamiento de Granada. Programa Inclusión Residencial. ERACIS.

### **Raquel Luque Maroto**

Trabajadora social. Adjunta a Dirección del Centro Municipal de Servicios Sociales Comunitarios de Distrito Norte de Ayuntamiento de Granada

### **Olga García-Giralda Rodríguez**

Trabajadora social del Centro Municipal de Servicios Sociales Comunitarios de Distrito Norte del Ayuntamiento de Granada. Programa Inclusión Residencial. ERACIS.

## RESUMEN

En este artículo se pretende dar a conocer el proyecto denominado **Protocolo De Acogida Y Acompañamiento En Procesos de Adjudicación de Vivienda Protegida en el Distrito Norte de Granada**, cuyo diseño y ejecución se enmarca dentro de la metodología de intervención de Proceso Comunitario Intercultural que desde hace once años se ha desarrollado en el territorio y que tiene continuidad con la Estrategia Regional Andaluza Para La Cohesión e Inclusión Social (en adelante ERACIS).

Este distrito acoge la mayor parte del parque público de vivienda del municipio y, mediante una valoración de las experiencias previas de adjudicación de vivienda pública, encontramos diferentes niveles de éxito. Este proyecto apuesta por introducir el componente de intervención grupal y comunitaria en un protocolo de acogida y acompañamiento para el acceso a nueva vivienda, partiendo de la hipótesis de que para conseguir un mayor porcentaje de inclusión es necesario un acompañamiento inicial, no solo a nivel individual y familiar, sino también a nivel grupal y comunitario.

## PALABRAS CLAVE

Intervención comunitaria; Zonas desfavorecidas; Vivienda pública

## ABSTRACT

The aim of this communication is to publicise the project entitled: Protocol of

Reception and Accompaniment in Protected Housing Adjudication Processes in the Northern District of Granada, the design and implementation of which is part of the Intercultural Community Process intervention methodology that has been developed in the territory for eleven years and which has continuity with the Andalusian Regional Strategy for Social Cohesion and Inclusion (hereinafter ERACIS).

This district is home to most of the municipality's public housing stock and, through an assessment of previous experiences in the allocation of public housing shows different levels of success. This project is committed to introducing the group and community intervention component in a reception and support protocol for access to new housing, based on the hypothesis that in order to achieve a higher percentage of inclusion, initial support is necessary, not only at the individual and family level, but also at the group and community level.

## KEY WORDS

Community intervention; disadvantaged zones; public housing

## 1. INTRODUCCIÓN

El distrito Norte de la ciudad de Granada, viene considerándose desde hace años como una zona de especial vulnerabilidad dentro del municipio debido a la concentración de diferentes factores de exclusión social tales como el desempleo, precariedad laboral, infravivienda, mobiliario urbano deficitario... que generan un mayor vulnerabilidad en su población y repercuten negativamente en la calidad de vida de sus residentes, precisando por ello de una singular intervención por parte de los agentes de transformación que actúan en la zona. Partiendo de esa premisa, desde 2010 se desarrolla en el territorio un Proceso Comunitario Intercultural, resultado del Proyecto de Intervención Comunitaria Intercultural (ICI), que pretende contribuir a la mejora de las condiciones de vida y bienestar de sus residentes, a través de relaciones colaborativas y búsqueda de sinergias entre los tres protagonistas de la comunidad (responsables administradores/as de las instituciones, personal técnico y ciudadanía). Gracias a este trabajo, se ha generado una Estructura Local Mancomunada y una programación comunitaria fruto del conocimiento y el diagnóstico compartido. En este marco, desde 2018 se está implementando la ERACIS, sumándose a la estructura creada y metodología<sup>1</sup> existente, generando nuevos grupos de trabajo en los ámbitos sectoriales en los que no existía previamente. En el caso que nos ocupa, se materializa en la creación de un equipo compuesto por dos trabajadoras sociales y una educadora social, que ejecutan el Programa de Inclusión Residencial en el Centro Municipal de Servicios Sociales Comunitarios Norte (en adelante CMSS), con una doble línea de actuación, acompañamiento e intervención a nivel individual y familiar durante procesos de pérdida de vivienda, así como propuestas de intervención comunitaria en materia de inclusión residencial.

La situación de riesgo de exclusión que afecta al distrito Norte del municipio de Granada, hace que haya sido considerado como zona desfavorecida dentro de la llamada Estra-

.....

<sup>1</sup> La metodología a la que nos referimos será descrita en el desarrollo del proyecto.

tegia Regional Andaluza para la cohesión social (ERACIS). La incorporación al panorama social de esta Estrategia unido a la metodología de trabajo del proceso comunitario nos permite aunar esfuerzos y conocimientos que posibilitan la creación de nuevas propuestas de intervención en los barrios del distrito.

Por otra parte, en el *Plan Vive en Andalucía de vivienda, rehabilitación y regeneración urbana de Andalucía 2020-2030*, aparece recogida la recomendación de promover ciudades más humanas mediante la rehabilitación, especialmente de las zonas más desfavorecidas de Andalucía. Para ello tiene en consideración los ámbitos de actuación establecidos tanto en la ERACIS, como en el Estudio “Identificación y delimitación geográfica de las zonas que requieren especial atención o intervención en Andalucía”, elaborado por la Dirección General de Fondos Europeos; en este marco la empresa provincial de vivienda y suelo, VI-SOGSA, dependiente de la Diputación de Granada, inicia la rehabilitación de un inmueble, que durante años estuvo desocupado, lo que permitirá adjudicar 31 nuevas viviendas en este distrito.

En este contexto se pretende plantear, desde Servicios Sociales Comunitarios del Distrito Norte, una intervención en consonancia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas de la agenda 2030, especialmente con el objetivo 11:

“Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles” que “promueve la creación de ciudades inclusivas y sostenibles y la capacidad para la planificación y la gestión participativas, integradas y sostenibles de los asentamientos humanos, fundamentados en la equidad, la justicia y la paz.”

En base al conocimiento compartido de experiencias anteriores, y atendiendo a estas premisas se diseña el protocolo de buenas prácticas en la acogida de nuevas personas adjudicatarias de vivienda pública.

## 2. MARCO JUSTIFICATIVO DEL PROYECTO

Garantizar el acceso a una vivienda es uno de los objetivos estratégicos (O.E. 8) de la Agenda Urbana Española<sup>2</sup>, aprobada por el Consejo de Ministros el 22 de febrero de 2019, siendo un reto asociado a dicho objetivo la promoción de viviendas de protección, con acceso fundamentalmente a través del alquiler, dirigida a grupos sociales especialmente vulnerables. Es así como desarrolla líneas de actuación que potencien la vivienda social no sólo a partir de nuevas promociones, sino mediante la activación de viviendas desocupadas.

El acceso a la vivienda pues, es una necesidad social detectada y reconocida desde los diferentes ámbitos administrativos y territoriales y, en función de su ámbito competencial, aparecen entre los objetivos de las diferentes políticas públicas, la atención y el apoyo específico a grupos en situación de especial vulnerabilidad social.

Las dificultades en el acceso a una vivienda adecuada tienen un gran impacto en la salud, en las relaciones sociales y en general en todos los ámbitos de desenvolvimiento humano, dificultad que se intensifica cuando nos situamos en concentraciones urbanas especial-

.....

<sup>2</sup> Pág. 148

mente vulnerables como son las Zonas Desfavorecidas.

Esta realidad la recoge en la Comunidad Autónoma de Andalucía diversos instrumentos normativos y de planificación regional, de entre los que podemos traer a estas líneas la ERACIS, que parte de la hipótesis de que las situaciones de vulnerabilidad, riesgo y exclusión social presentan mayores consecuencias cuando se concentran en ámbitos geográficos delimitados en zonas o barrios, añadiendo el factor territorial a los procesos de exclusión social, y desarrolla 4 Ejes de actuación a ejecutar desde una metodología de abordaje alejada del enfoque intervencionista en el individuo y la familia. Esta metodología apuesta por trasladar el foco al ámbito comunitario donde las relaciones entre las personas y los recursos y la creación de espacios de diálogo y gestión de contextos complejos de conflicto e interculturalidad supongan una transformación social sostenible y sostenida.

Uno de esos Ejes de Actuación (Eje 3 “Mejora del hábitat y la convivencia”) está centrado en la dimensión social de la vivienda y, entre otras, en el desarrollo de actuaciones por parte de las Entidades Locales en las Zonas Desfavorecidas, que promuevan la inclusión *socioresidencial* y la prevención de situaciones de exclusión colectiva.

Por su parte, el Plan Vive de Vivienda, Rehabilitación y Regeneración urbana de Andalucía 2020-2030 (Decreto 91/2020, de 30 de junio, por el que se regula el Plan Vive en Andalucía, de vivienda, rehabilitación y regeneración urbana de Andalucía 2020-2030) recoge de entre sus objetivos:

*“garantizar el acceso de la ciudadanía a un alquiler asequible, mediante la adopción de medidas dirigidas al incremento de la oferta del parque de viviendas en alquiler [...]”, “establecer medidas en materia de vivienda destinadas en favor de los colectivos más vulnerables, cuya situación de riesgo social se derive, entre otras, por motivos de la vulnerabilidad residencial y socio-económica” y “mejorar el conocimiento de la realidad en relación con el acceso a la vivienda, garantizando la sostenibilidad de una actividad investigadora de calidad y orientada a la utilidad para la mejor actuación y gestión por parte de las Administraciones Públicas [...]”.*

La información y el conocimiento obtenidos deben tener como finalidad establecer las estrategias más adecuadas de intervención. De entre los principios que avalan dicho Plan destacamos el de **descentralización y respeto a la autonomía municipal** reconociendo así este ámbito de proximidad como el idóneo para abordar la dimensión social y administrativa de las actuaciones desarrolladas. En su artículo 5, recoge a las personas de especial protección beneficiarias del Plan y, en su artículo 8, establece que

*“se propiciará un tratamiento integral y multidisciplinar de las actuaciones que tengan incidencia en los colectivos más desfavorecidos, o en relación con los ámbitos en los que se considere imprescindible adoptar medidas de acompañamiento social[... ]”*

En el acceso y/o valoración de situaciones vinculadas al acceso de vivienda regulada en el marco de dicho Plan, atribuye competencias específicas a los servicios sociales comunitarios.

Por otro lado, la Ley 9/2016, de Servicios Sociales de Andalucía promueve el abordaje de las necesidades colectivas y las problemáticas sociales a través de políticas preventivas y de dinamización comunitaria, incidiendo en una intervención integral que aborde los planos individual, familiar, grupal y comunitario, con actuaciones que faciliten la integración de las personas en su entorno habitual y favorezca la convivencia de las personas y de los grupos

sociales. Para ello, define a los servicios sociales comunitarios como el nivel de referencia para la prevención de situaciones de vulnerabilidad social, la valoración de las necesidades, la planificación, la intervención, el seguimiento y la evaluación de la atención, así como la coordinación con otros agentes e instituciones presentes en el territorio, al objeto de articular la respuesta a las necesidades individuales, familiares, grupales y comunitarias de atención.

Todo esto, en consonancia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas de la Agenda 2030, especialmente en:

- Objetivo 1: Reducción de la pobreza, destacando que la ejecución de este proyecto contribuye a la meta 1.2 (reducir la proporción de personas que viven en la pobreza en todas sus dimensiones), y 1.4 (garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los más vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos, la propiedad [...])
- Objetivo 10: Reducción de las desigualdades, destacando que la ejecución de este proyecto contribuye a la meta 10.2: Potenciar y promover la inclusión social [...].
- Objetivo 11: Creación de ciudades y comunidades inclusivas, sostenibles y seguras, destacando que la ejecución de este proyecto contribuye a la meta 11.1: “Asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales.”

El Distrito Norte de la ciudad de Granada, donde se desarrolla este proyecto, posee una extensión territorial de 667.665 m<sup>2</sup>, se singulariza por concentrar factores sociales, sanitarios, económicos, convivenciales, culturales y estructurales que posicionan a la población residente en él, en situación de especial vulnerabilidad a procesos de exclusión social colectiva. Las dificultades de acceso a la vivienda de la población residente en dicho territorio es notable, siendo frecuentes la formación no voluntaria de unidades convivenciales multi-generacionales, unipersonales en infravivienda, problemas de convivencia, etc. Dicho Distrito es considerado Zona Desfavorecida según la actual ERACIS, habiendo sido objeto de actuación preferente en anteriores planificaciones regionales (Plan de Barriadas, Zonas de Transformación Social, entre otros) y acoge aproximadamente un 80 % del parque público de vivienda pública del municipio. De este porcentaje, el 30% se asocia a viviendas de protección pública en régimen social, en su mayoría habitadas de manera permanente, y el 70% serían viviendas de protección pública en régimen de compra-venta, o alquiler protegido, sujetas a una habitabilidad con menor permanencia. Así mismo, en la actualidad se encuentra en proyecto la edificación de cerca de 900 viviendas en suelo público que serán puestas a disposición de la ciudadanía en régimen protegido. Esto significa que el presente proyecto testaría un modelo de atención basado en la evidencia científica y las buenas prácticas.

Atendiendo a la normativa que regula la función social de la vivienda, como a la reguladora del acceso a vivienda protegida, desde los Servicios Sociales Comunitarios se asume un papel proactivo en los procesos de adjudicación, con el diseño de planes de intervención que faciliten el acceso a esa nueva vivienda. No obstante, en base a la experiencia de procesos anteriores y del conocimiento compartido, dichos procesos de adjudicación han adolecido de una perspectiva integral en la que se aborden los planos grupal y comunitario y aborden el acompañamiento social necesario para facilitar el arraigo de las personas adjudicatarias a su nuevo territorio, focalizándose en un modelo de atención centrado en la

gestión de recursos, y no en un modelo de atención centrado en la persona.

Lo que nos lleva a formular una hipótesis de partida:

“La adjudicación de vivienda pública, no es en sí mismo un elemento integrador, sino que requiere de un acompañamiento personalizado a nivel individual, grupal y comunitario que facilite la plena inclusión social”.

De la que se desgranar una serie de hipótesis complementarias:

- Las adjudicaciones masivas de vivienda protegida en territorios donde la problemática de acceso a la vivienda es tan acuciante genera problemas de convivencia entre la población nueva residente y la población ya instalada en el entorno social próximo.
- Las adjudicaciones masivas de vivienda protegida desde el modelo de atención centrado en la gestión de recursos no tiene en cuenta la dimensión grupal y comunitaria, por lo que la posibilidad de constitución de comunidad vecinal que cohesione la dinámica de convivencia interna entre los adjudicatarios, es frágil.
- La adjudicación de una vivienda no es un elemento integrador por sí mismo, ya que implica un proceso de desarraigo previo a un contexto social y territorial, y la activación de inseguridad e incertidumbre que dotan de mayor vulnerabilidad a la población al llegar a un nuevo contexto social, especialmente, cuando éste contexto está considerado como Zona Desfavorecida.
- Los procesos de adjudicación de vivienda protegida a colectivos en riesgo de exclusión social, con trayectoria de sinhogarismo, con patologías sanitarias limitantes y/o con una capacidad económica débil, requieren de un acompañamiento integral, intensivo y permanente durante un plazo de tiempo medio desde el momento en que se instalan en su nueva vivienda para trabajar un Proyecto de Intervención Social que aborde desde la gestión autónoma de la economía doméstica, del mantenimiento de ésta, así como del ejercicio de los derechos y deberes como residente, entre otras cuestiones.

Además de considerar necesaria la sistematización y evaluación de las prácticas llevadas a cabo hasta ahora, pensamos que es necesario incluir el componente de intervención comunitaria en el protocolo de acogida y acompañamiento para el acceso a nueva vivienda. La futura adjudicación de un edificio completo de viviendas situado en el distrito supone una oportunidad para implantar un protocolo consensuado con los agentes sociales del distrito.

### 3. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El presente proyecto tiene un carácter instrumental, práctico y aplicado que avanza en la consolidación de la atención social de proximidad, preventiva, promocional, comunitaria y colaborativa con las entidades sociales con presencia en el Distrito, y define un modelo de atención centrado en la persona, desde una dimensión comunitaria y plena participación social de las personas en los procesos de adjudicación de vivienda protegida. Va en consonancia con la necesidad de investigar sobre los modelos de atención mediante una metodología de investigación aplicada y participada y fundamentar el paso de una intervención de corte asistencial a otra de corte promocional y preventiva.

Concretamente, continúa la dirección que promueve la *Línea Estratégica 1. Ciudadanía: promover dinámicas de impulso de la convivencia, la autonomía y la inclusión social del “I Plan de Investigación e Innovación en Servicios Sociales de Andalucía (PIISSA 2021-2025)”*. En ella, el PIISA impulsa la necesaria reflexión sobre los modelos alternativos de convivencia y los centros residenciales, desde una perspectiva de atención centrada en la persona. Dichos alojamientos deben estar próximos al entorno de ésta para evitar el desarraigo y favorecer la inclusión en la comunidad.

El proyecto pretende **pilotar un modelo de atención en procesos de adjudicación de vivienda protegida que incluya el componente de intervención grupal y comunitaria y el modelo de atención centrado en la persona**, generando un **Modelo de Innovación social en la Atención, Acogida y Acompañamiento en el acceso a vivienda protegida**, que suponga un manual de buenas prácticas extensible y transferible a otras experiencias.

Dicho **pilotaje** se realizará en el marco de la **inminente adjudicación de un edificio completo de viviendas en régimen de alquiler protegido situado en el Distrito Norte** de Granada.

El edificio en cuestión, ha sido objeto de rehabilitación por parte de la Diputación de Granada (a través de la empresa provincial de vivienda y suelo en adelante VISOGSA) y Junta de Andalucía, reconvirtiéndolo en un **bloque de 31 alojamientos** de entre 42 y 46 m<sup>2</sup>, con trasteros, espacios comunitarios y zonas libres. Para el proceso de selección de las personas adjudicatarias se ha contado con la colaboración de las Entidades Locales de la provincia de Granada a través de los Servicios Sociales Comunitarios, quedando **seleccionadas** hasta la presente el **75% de las unidades familiares adjudicatarias**, todas ellas procedentes del resto de Distritos y barriadas de la ciudad de Granada y, únicamente un **1% de éstas cuentan con conocimiento del territorio y arraigo social y cultural al mismo**.

La metodología del proyecto se basa en la IAP (Investigación-Acción-Participativa), con un carácter eminentemente práctico y su implantación consta de 4 fases:

#### **Fase previa: Diseño del proyecto (Julio 2021- Enero 2022):**

Desde que se recibe la información de que se iba a producir una adjudicación masiva de vivienda pública en nuestro Distrito, el equipo de inclusión residencial del CMSSC Norte valoramos, con el equipo directivo del CMSS, la creación de un protocolo de buenas prácticas en la acogida de las futuras personas adjudicatarias. Para ello se ha seguido la metodología del Modelo de Intervención Comunitaria, en la que se establece un modelo de trabajo basado en las relaciones colaborativas con las entidades públicas y privadas que intervienen en la zona.

Esto se materializa en las Mañanas Técnicas de Relación, espacios en los que las entidades públicas y privadas se reúnen, con una periodicidad mensual, de forma simultánea en mesas sectoriales y/o grupos de trabajo (vivienda, empleo, salud, educación, etc.) donde se establecen estrategias de actuación, en base a las necesidades detectadas<sup>3</sup>. En nuestro

.....

<sup>3</sup> Comunidad, participación y desarrollo. Teoría y metodología de la intervención comunitaria. Marco Marchioni

caso se creó la *Mesa Hábitat y Vivienda*, compuesta por Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA), Agrupación para el Desarrollo en Norte (ADN), Asociación Almanjáy en Familia (ALFA), Proyecto Hombre, Provivienda y Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Granada.

Finalizado este proceso, una persona interlocutora de cada mesa y/o grupo, realiza una devolución de los aspectos trabajados y acuerdos alcanzados. De esta forma todo el personal técnico que interviene en la zona está informado y procede en consonancia y coordinación con las demás personas implicadas en el Distrito.

Así mismo, se estableció un espacio de coordinación con la trabajadora social de la empresa adjudicataria VISOGSA para conocer las características del inmueble y experiencias previas de adjudicaciones en promociones similares en la provincia, por lo que de esta forma se traza el plan y actuaciones a seguir, en base al conocimiento compartido de experiencias anteriores, y atendiendo a las necesidades valoradas este proyecto.

### **Fase primera: Presentación del proyecto y adecuación para su ejecución (Febrero y Marzo de 2022):**

Esta fase ha estado centrada en la difusión de las líneas generales del proyecto a los distintos agentes públicos de la estructura de gobernanza a la que pertenece el Centro Municipal de Servicios Sociales Comunitarios de Distrito Norte. Así mismo, se estableció un trabajo en red y colaborativo entre los/las diferentes profesionales de referencia de las personas y unidades convivenciales adjudicatarias con la finalidad de realizar un “diagnóstico socio-comunitario” previo de la futura comunidad vecinal y adecuar el planteamiento a la realidad específica del edificio.

Una vez elaborado el proyecto, y conociendo que la totalidad de las personas adjudicatarias provienen de Granada capital y son usuarias de servicios sociales, se presenta responsables técnicos del Servicio de Promoción Comunitaria e Inclusión Social de la Concejalía de Derechos Sociales, Planes de Integración y Transformación Social y Mayores del Ayuntamiento de Granada, posteriormente a las Direcciones de los Centros de Servicios Sociales Comunitarios de los otros distritos de Granada.

Por último, en esta fase se va a proceder a realizar un diagnóstico integral de las personas adjudicatarias, mediante el estudio de sus informes sociales y reuniones de coordinación con cada profesional de referencia. El objetivo es poder adaptar el proyecto a las necesidades concretas de este grupo de personas. De este modo se reajustarán las actuaciones y la calendarización del mismo para dar respuesta a las necesidades detectadas.

### **Fase segunda: Intervención a nivel individual- familiar (Abril- Junio 2022):**

Partiendo de la premisa de que no se puede abordar un trabajo exitoso a nivel grupal o comunitario si el individuo no tiene cubiertas sus necesidades básicas reales y sentidas, en esta segunda fase de aplicación del proyecto planteamos unas líneas de intervención a nivel individual- familiar comunes a todas las personas adjudicatarias.



Basándonos en el Modelo de Atención Centrado en la Persona<sup>4</sup> desde el Trabajo Social se abordaría un acompañamiento individualizado, detectando las necesidades de las unidades familiares y favoreciendo la toma de decisiones autónomas, proporcionando una cobertura inicial que posibilite una entrada en la nueva vivienda en condiciones de calidad.

Así mismo, teniendo en cuenta la dificultad que puede suponer para la persona el posible desarraigo territorial y con el fin último de facilitar esta transición, proponemos en nuestro proyecto que el/la profesional de referencia en servicios sociales comunitarios, siga siendo el/la trabajadora social de origen durante un periodo no superior a seis meses.

Para ello, se convocarán reuniones de coordinación con cada profesional, para establecer los mecanismos de coordinación y colaboración para garantizar los derechos de la ciudadanía, recogidos en la Ley de Servicios Sociales, de coherencia, carácter integral y de continuidad del proceso de intervención. Como actuación previa a la derivación final, proponemos que se valore su diagnóstico de empleabilidad que permita su posible incorporación a un Itinerario de Inserción Socio-Laboral en coordinación con las entidades de la Línea 3 de ERACIS.

Con esta fase, cuya programación sería un periodo comprendido desde la adjudicación final de la vivienda hasta 6 meses posteriores, como máximo, se daría respuesta a uno de los objetivos específicos planteados del proyecto: **“proporcionar apoyo en el acceso y mantenimiento de la vivienda”** que comprendería las actuaciones de:

- Apoyo económico en el acceso a la vivienda o adquisición de enseres (valorable por SSC de origen).
- Acompañamiento en los trámites del alta y en la solicitud de posibles bonificaciones de suministros.
- Apoyo en la actualización de su situación administrativa (empadronamiento, cambio de centro de salud, etc.)
- Tramitación de aquellos recursos y/o prestaciones de las que, según criterio técnico y requisitos, puedan ser beneficiarias.
- Promoción de la adherencia al pago de las mensualidades del alquiler y de los suministros.

Por último, podríamos destacar que se prevé el apoyo de las entidades participantes en la Mesa para realizar labores de acompañamiento e información de las personas adjudicatarias sobre trámites administrativos (nuevo empadronamiento, regularización de suministros, etc.)

### **Fase tercera: Intervención a nivel grupal y comunitario (desde la entrada en las viviendas hasta Diciembre de 2022).**

.....

4 Rodríguez Rodríguez, P., y Vila i Mancebo, A. (coords.). (2014). Modelo de atención integral y centrada en la persona: teoría y práctica en ámbitos del envejecimiento y la discapacidad. Madrid: Trecnos

De forma progresiva y paralela, se programan actuaciones de carácter grupal y comunitario, que dan respuesta a varios objetivos específicos en consonancia con la “Estrategia Nacional de Largo Plazo. España 2050”<sup>5</sup> en la que insta a “favorecer la salud y sostenibilidad urbana, habrá que recuperar el modelo de ciudad compacta y de proximidad” (página 239).

Los diferentes factores estructurales y las dinámicas generadas en el territorio, han contribuido a la creación de estereotipos y prejuicios construidos a lo largo del tiempo sobre la ciudadanía residente en el distrito y sobre la convivencia en el mismo. Por este motivo en esta tercera fase hemos querido favorecer la cohesión social y la visibilización positiva del distrito a través de tres objetivos específicos: “**promover un modelo de uso energético más sostenible**”, “**favorecer relaciones de proximidad en el vecindario y cohesión social**” y “**facilitar y promover la participación ciudadana**” para ello, se han programado varias actuaciones:

- Paseo Cultural para conocer el barrio.
- Elaboración del Mapa interactivo de Recursos de la zona.<sup>6</sup>
- Apoyo en la constitución de una comunidad vecinal y mantenimiento de las buenas relaciones en la misma.
- Promoción de la participación en los foros ciudadanos y tertulias de barrio dentro de las actuaciones de carácter comunitario que se desarrollan en el Distrito.
- Promoción del mantenimiento adecuado de las zonas comunes y zonas verdes.
- Favorecer el uso eficiente de la energía en los domicilios particulares y en las zonas comunes.
- Fomentar el reciclaje de residuos.

Estas actuaciones se llevarán a cabo en colaboración con entidades de la cartera de servicios de la Línea 3 de la Estrategia ERACIS, las cuales tienen una amplia trayectoria de intervención con la ciudadanía del distrito.

Por último, hemos querido afrontar uno de los grandes retos planteados en todas las estrategias de acción a corto y largo plazo; el fomento de la sostenibilidad medioambiental. Para ello se han programado diferentes talleres grupales del uso responsable y eficiente de la energía, tanto en el domicilio particular, como en las zonas comunes, así como talleres de conocimiento de zonas verdes y cuidado de zonas comunes y de reciclaje de residuos.

Así mismo, con estas actuaciones grupales, lo que se pretende de forma transversal es apostar por un trabajo de fomento de las relaciones positivas entre las personas que residen en el inmueble, ya que consideramos que un vecindario vivo y fuerte es un puente que puede posibilitar el éxito de la adjudicación.

.....

5 Oficina Nacional de Prospectiva y Estrategia del Gobierno de España (coord.) España 2050: Fundamentos y Propuestas para una Estrategia Nacional de Largo Plazo. Madrid: Ministerio de la Presidencia 2021.

6 Mapa de recursos del Distrito Norte de Granada

### Fase Cuarta: Evaluación

En esta última fase, se valorará los resultados conseguidos, su impacto y el valor añadido que proporciona a la intervención social en materia de inclusión residencial. Tanto el diseño de la evaluación, como la recogida de datos y su análisis posterior, está previsto realizarlo en colaboración con el Grupo de Investigación SEPISE de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad de Granada, en el marco de un espacio de colaboración existente, dentro del Proceso Comunitario Intercultural que se viene desarrollando en Distrito Norte desde 2010.

A continuación, se exponen/listan/mencionan las dimensiones consideradas necesarias para la realización de este proyecto, las cuales son las siguientes:”

#### - Dimensión grupal de la intervención.

Se trabajará de forma grupal diferentes **ámbitos relacionados con el adecuado uso de la vivienda y de las zonas comunes**, priorizando en la creación de una **comunidad de vecinos y vecinas** que permita la autogestión del edificio una vez finalice el proyecto. La delimitación del uso de los espacios y zonas comunes partirá de las necesidades, deseos y propuestas de las personas residentes, acorde con el modelo de atención centrado en la persona y contando con la empresa concesionaria de la promoción (VISOGSA) para determinar la viabilidad.

#### - Dimensión comunitaria de la intervención.

Se pretende implantar un protocolo de acogida que favorezca el conocimiento del Distrito, de los recursos y agentes sociales que intervienen en el mismo y el acompañamiento a la integración de las personas residentes en los espacios de encuentro y convivencia intercultural existentes, que se han desarrollado en el Distrito promovidos por el Proceso Comunitario Intercultural que cuenta con una trayectoria de más de 10 años.

#### - Dimensión individual y familiar de la intervención.

Basándonos en el Modelo de Atención Centrado en la Persona, se abordará un acompañamiento individualizado a fin de apoyar en la cobertura de las necesidades básicas de las personas y unidades convivenciales adjudicatarias, especialmente y con mayor intensidad, durante un período aproximado de 6 meses desde la entrada en la vivienda, entendiendo que éste puede ser el tiempo mínimo para estabilizar el proceso de movilidad residencial que experimentarán la práctica totalidad de las personas adjudicatarias.

Para garantizar el carácter integral y la continuidad del proceso de intervención, se mantendrá colaboración y coordinación con el equipo profesional de referencia de cada una de las personas o unidades de convivencia, garantizando ese tránsito con la participación de la persona usuaria.

## 4. CONCLUSIONES

Con la ejecución y evaluación de este proyecto pretendemos sentar las bases de una forma de recepcionar en el Distrito a las familias y personas adjudicatarias de vivienda pública basada en el triple foco de intervención (individual, grupal y comunitaria).

Supone un cambio de paradigma en este tipo de intervención, centrada en la persona y sus necesidades, en contrapunto a la ejecutada hasta ahora basada en la adecuación de las personas a los recursos existentes.

A pesar de que se encuentra recogido en múltiples normativas y tratados a nivel internacional, la vivienda sigue siendo un bien que no está al alcance de todas las personas. A menudo, observamos cómo desde el trabajo social, validamos situaciones de inestabilidad residencial o pérdida de vivienda sin detenernos en cómo estas situaciones pueden afectar a la personas que lo vivencian. Es por esto quizás, que cuando se produce una adjudicación pensamos que la vida de esa persona se ha solucionado por se. Desde el distrito Norte, zona de la ciudad de Granada donde se producen la práctica totalidad de adjudicaciones de viviendas de parque público, observamos cómo la vivienda en sí, no garantiza la transformación de la situación de la persona, sino que, contrariamente, acaba convirtiéndose en una frustración y decepción más en sus vidas al no poder hacer frente al pago de la misma, presiones del entorno para que la abandonen o problemas con el resto del vecindario o falta de apego al territorio.

Es por esto, que creemos debemos ligar un trabajo a nivel individual que garantice la sostenibilidad de la vivienda a largo plazo con un trabajo a nivel grupal que posibilite una relación cordial entre el vecindario así como un cuidado de los espacios comunes y un trabajo a nivel comunitario que permita a la persona integrarse en el nuevo entorno a través de los cauces normalizados de participación que favorezcan el acceso a su nuevo barrio libre de estereotipos que puedan afectar su relación con el mismo.

Aunque sabemos que es difícil que esta promoción no se convierta en una nueva *promoción fantasma*, creemos que estamos ante una coyuntura única en el que los servicios sociales comunitarios contamos con un refuerzo de personal técnico hasta ahora nunca visto, una metodología de trabajo implantada que permite la sinergia de todos los agentes de la zona, y una apuesta político institucional a través de ERACIS que nos permite llevar a cabo proyectos de este tipo que de otra manera sería impensable. Este nuevo marco, este cambio de concepto, necesita un recorrido amplio para poder afianzarse y valorar el impacto en las zonas desfavorecidas. Es por ello, que necesariamente esta estrategia precisa la financiación que garantice su continuidad ya que, de lo contrario, supondrá una tarea inabarcable para el personal de servicios sociales comunitarios que permanece en el territorio y que, debido a la sobrecarga de trabajo, se ve imposibilitada a ejecutar esta metodología a priori, novedosa, en los servicios sociales comunitarios del Ayuntamiento de Granada.

## 5. BIBLIOGRAFÍA

Decreto 91/2020, de 30 de junio, por el que se regula el Plan Vive en Andalucía, de vivienda, rehabilitación y regeneración urbana de Andalucía 2020-2030. Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, 127, de 3 de Julio de 2020. <https://www.juntadeandalucia.es/boja/2020/127/7>

Ministerio de derechos sociales y agenda 2030, (2021). Estrategia de Desarrollo Sostenible 2030. Un proyecto de país para hacer realidad la agenda 2030. Recuperado de <https://www.agenda2030.gob.es/objetivos/objetivo11.htm>

Muñoz-Pogossian Barrantes. (2016). Equidad e Inclusión Social: Superando desigualdades hacia sociedades más inclusivas [Libro electrónico]. [http://www.oas.org/docs/inclusion\\_social/equidad-e-inclusion-social-entrega-web.pdf](http://www.oas.org/docs/inclusion_social/equidad-e-inclusion-social-entrega-web.pdf)

- Naciones Unidas. (2020) COVID-19 and Human Rights We are all in this together [https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/un\\_policy\\_brief\\_on\\_human\\_rights\\_and\\_covid\\_23\\_april\\_2020.pdf](https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/un_policy_brief_on_human_rights_and_covid_23_april_2020.pdf) Oficina nacional de prospectiva y estrategia del gobierno de España (coord.). España 2050: Fundamentos y propuestas para una Estrategia Nacional de largo plazo. Madrid: Ministerio de la presidencia. 2021
- Oficina Nacional de Prospectiva y Estrategia del Gobierno de España (coord.) España 2050: Fundamentos y Propuestas para una Estrategia Nacional de Largo Plazo. Madrid: Ministerio de la Presidencia 2021.
- Ramasco Gutiérrez M, Giménez Romero C, Marchioni M. Una década trabajando por la mejora de la convivencia: El Proyecto de Intervención Comunitaria Intercultural. REMASP. 2020; 3(9): 1-7.
- Rodríguez Rodríguez, P., y Vila i Mancebo, A. (coords.). (2014). Modelo de atención integral y centrada en la persona: teoría y práctica en ámbitos del envejecimiento y la discapacidad. Madrid: Tecnos

## ANEXO 1: OBJETIVOS Y ACTUACIONES

### OBJETIVO GENERAL

Acompañar y apoyar a las personas adjudicatarias de vivienda protegida en su proceso de inclusión social y residencial a la zona desfavorecida de Distrito Norte de la ciudad de Granada.

Objetivos específicos	Actividades	Agentes implicados	Resultados esperados	Espacio temporal
O.E.1. Facilitar a la población el conocimiento de los recursos del territorio.	Elaboración del Mapa de Recursos de la zona.	Mesa de Hábitat y Vivienda	Disponer de un formato accesible, ágil y diversificado (formato digital, papel, audio, etc) del mapa de recursos de la zona.	Realizado
	Realización de sesión de bienvenida al Distrito.	Equipo del programa de Inclusión Residencial del CMSSC Norte + TS VISOGSA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reducir el nivel de inseguridad e incertidumbre asociada al momento de llegada a un nuevo territorio y establecimiento de unas bases iniciales para las actuaciones posteriores.</li> <li>- Que las personas conozcan sus responsabilidades respecto del funcionamiento del edificio y las viviendas</li> </ul>	1ª sesión= Inicial (La fecha de realización dependerá de la fecha de acceso a las viviendas.)

Objetivos específicos	Actividades	Agentes implicados	Resultados esperados	Espacio temporal
O.E.1. Facilitar a la población el conocimiento de los recursos del territorio.	Presentación del Mapa de recursos.	Equipo del programa de Inclusión Residencial de CMSSC Norte	Poner a disposición de la población un instrumento en formato accesible con el que conocer los recursos y su ubicación en el territorio.	Se realizará durante la segunda sesión. Mes de Mayo
	Paseo Cultural para conocer el barrio.	Entidades de la cartera de servicios de la Línea 3 de la Estrategia ERACIS. Entidad Proyecto Hombre y ADN.	Que las personas puedan ubicar físicamente cada uno de los servicios y equipamientos del Distrito.	3ª Sesión, dentro del primer mes desde la mudanza de todas las personas adjudicatarias
O.E. 2. Elaborar un diagnóstico del perfil de las personas adjudicatarias	Recepcionar y sistematizar los informes sociales de las personas y/o unidades familiares adjudicatarias, procedentes de sus profesionales de referencia.	Profesionales de referencia de sus CMSS y Equipo del programa de Inclusión Residencial de CMSSC Norte	Disponer de un diagnóstico individual y también grupal que permita adaptación las actuaciones y actividades a las necesidades de la población adjudicataria	Realizado
	Entrevistar de forma individual y conjunta a las personas y/o unidades familiares adjudicatarias	Equipo del programa de Inclusión Residencial de CMSSC Norte		Se realizará durante la segunda sesión. Mes de Mayo.

Objetivos específicos	Actividades	Agentes implicados	Resultados esperados	Espacio temporal
O.E. 2. Elaborar un diagnóstico del perfil de las personas adjudicatarias	Realizar una adecuación de las actuaciones programadas en base al diagnóstico realizado	Equipo del programa de Inclusión Residencial de CMSSC Norte	Conseguir un método de intervención basado en las necesidades de las personas adjudicatarias	Se realizará durante el mes de Mayo
O.E.3. Proporcionar apoyo en el acceso y mantenimiento de la vivienda	Apoyo en el acceso a la nueva vivienda mediante ayuda económica	Valoración individual por los profesionales de referencia de sus CMSS	Que las posibles limitaciones económicas no sean un factor determinante en la posibilidad de acceder a la vivienda. Ya que el pago de fianza o provisión de fondos puede ser un desembolso elevado para rentas bajas	Primer mes de la Adjudicación (Febrero)
	Apoyo económico en el alta de suministros de luz y agua	Valoración individual por los profesionales de referencia de sus CMSS	Que las posibles limitaciones económicas no sean un factor determinante en la posibilidad de tener ambos suministros regularizados. Ya que el pago de alta inicial puede ser un desembolso elevado para rentas bajas.	Primer mes de la Adjudicación (Mayo)



Objetivos específicos	Actividades	Agentes implicados	Resultados esperados	Espacio temporal
O.E.3. Proporcionar apoyo en el acceso y mantenimiento de la vivienda	Acompañamiento en los trámites del alta y en la solicitud de posibles bonificaciones de suministros.	Entidades de la cartera de servicios de la Línea 3 de la Estrategia ERACIS. Entidad Proyecto Hombre a través de sesiones individuales	Que las personas adjudicatarias puedan beneficiarse de las bonificaciones en los suministros para colectivos vulnerables, sin que las posibles dificultades en la burocratización de la solicitud lo limiten	Meses de Abril y Mayo
	Apoyo en la adquisición de equipamiento básico de vivienda.	Valoración individual por los profesionales de referencia de sus CMSS	Garantizar que las personas adjudicatarias dispongan de enseres y mobiliario básico de la vivienda	Durante los 6 primeros meses desde su traslado
	Apoyo y/o acompañamiento en la actualización de su situación administrativa (padrón...), la tramitación de cambio de centro de salud y en su caso centro escolar.	Entidades de la cartera de servicios de la Línea 3 de la Estrategia ERACIS	Que las personas adjudicatarias puedan regularizar su situación administrativa de forma rápida y eficaz	Primer mes de la Adjudicación (Mayo)

Objetivos específicos	Actividades	Agentes implicados	Resultados esperados	Espacio temporal
O.E.3. Proporcionar apoyo en el acceso y mantenimiento de la vivienda	Promoción de la adherencia al pago de las mensualidades del alquiler y de los suministros	Entidad ALFA (Seminario de Pedagogía del Hábitat)	Evitar que puedan producirse impagos en las mensualidades o en los suministros, como consecuencia falta de organización de la económica doméstica o como consecuencia de dinámica de impago general	Desde el mes de Mayo a Diciembre, según programación y necesidades detectadas
O.E. 4. Promover un modelo de uso energético más sostenible	Promoción del mantenimiento adecuado de las zonas comunes y zonas verdes del edificio y zonas colindantes	Entidades de la cartera de servicios de la Línea 3 de la Estrategia ERACIS, Entidad: ALFA (Seminario de Pedagogía del Hábitat)	Evitar el deterioro, por falta de cuidado de las personas residentes, en las zonas comunes del edificio o las zonas colindantes al mismo.	Desde el mes de Mayo a Diciembre, según programación y necesidades detectadas
	Favorecer el uso eficiente de la energía en los domicilios particulares y en las zonas comunes.	Entidades de la cartera de servicios de la Línea 3 de la Estrategia ERACIS, Entidad: ALFA (Seminario de Pedagogía del Hábitat)	Que las personas residentes dispongan de herramientas y conocimientos para obtener los mejores resultados en cualquier actividad empleando la menor cantidad posible de recursos energéticos y así reducir el consumo de cualquier tipo de energía y con ello los posibles impactos ambientales asociados a ella.	Desde el mes de Mayo a Diciembre, según programación y necesidades detectadas

Objetivos específicos	Actividades	Agentes implicados	Resultados esperados	Espacio temporal
O.E. 4. Promover un modelo de uso energético más sostenible	Fomentar el reciclaje de residuos.	Entidades de la cartera de servicios de la Línea 3 de la Estrategia ERACIS	Que las personas residentes dispongan de herramientas y conocimientos para realizar un correcto reciclaje de los residuos	Desde el mes de Mayo a Diciembre, según programación y necesidades detectadas
	Favorecer el acceso y la participación en huertos urbanos públicos.	Equipo del programa de Inclusión Residencial de CMSSC Norte	Que las personas residentes tengan opción de participar los huertos urbanos que colindan con el edificio de este modo se fomenta el autoconsumo, se favorece la conexión con la naturaleza, la alimentación saludable y cuidado del medioambiente	Desde el mes de Marzo a Diciembre, según programación y disponibilidad
O.E.5 Favorecer relaciones de proximidad en el vecindario y cohesión social	Apoyo en la constitución de una comunidad de vecinos y vecinas.	Entidades de la cartera de servicios de la Línea 3 de la Estrategia ERACIS, ADN	Que exista en el edificio una comunidad de vecinos que interactúen y lleven a cabo toma de decisiones con base en los intereses de la comunidad. (La gestión de la comunidad será a cargo de una empresa externa especializada)	A lo largo de los 3 primeros meses desde la adjudicación

Objetivos específicos	Actividades	Agentes implicados	Resultados esperados	Espacio temporal
O.E.5 Favorecer relaciones de proximidad en el vecindario y cohesión social	Apoyo en el establecimiento y mantenimiento de las buenas relaciones entre los vecinos (mediación)	Entidades de la cartera de servicios de la Línea 3 de la Estrategia ERACIS, ADN	Que las personas residentes puedan establecer buenas relaciones entre ellos, favoreciendo de esta forma su vida social y la posibilidad de apoyo mutuo	Desde el mes de Mayo a Diciembre, según programación y necesidades detectadas
	Promoción de la participación en los foros ciudadanos y tertulias de barrio	CMSSC Norte + entidades de la Cartera de Servicios ERACIS	Que las personas residentes puedan participar en los distintos foros ciudadanos que se celebran en el distrito norte y aumentar el sentimiento de pertenencia a una comunidad	Desde el mes de Mayo a Diciembre, según programación y necesidades detectadas

Objetivos específicos	Actividades	Agentes implicados	Resultados esperados	Espacio temporal
O.E.6 Facilitar y promover la participación ciudadana	Fomento de la participación en las actividades comunitarias del Distrito	CMSSC Norte + entidades de la Cartera de Servicios ERACIS	Que las personas residentes puedan participar en las distintas actividades que se celebran en el distrito norte y de este modo, aumentar el sentimiento de pertenencia a una comunidad y evitar posibles situaciones de soledad no deseada.	Desde el mes de Mayo Diciembre, según programación y necesidades detectadas
	Facilitar el acceso de la información sobre las actividades comunitarias del Distrito	CMSSC Norte + entidades de la Cartera de Servicios ERACIS	Que las personas residentes dispongan de la información actualizada sobre las fechas de celebración de las actuaciones y la forma en la que se puede acceder a las mismas	Desde el mes de Marzo a Diciembre, según programación y necesidades detectadas