



PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS CONTRATO DE SERVICIOS DE ACOMPAÑAMIENTO EN VIVIENDA PARA FAMILIAS

1 OBJETO

Constituye el objeto de estas prescripciones técnicas el establecimiento de las especificaciones técnicas necesarias con arreglo a las cuales ha de efectuarse la contratación del Acompañamiento a familias que se encuentran en situación de sinhogarismo con la vivienda como eje de intervención y familias que se encuentran alojadas en viviendas de emergencia habitacional.

El ámbito de gestión de este servicio contempla el soporte y acompañamiento profesional de carácter socioeducativo e instrumental además de la evaluación del proyecto.

2. OBJETIVOS

El objetivo principal se sustenta en mejorar las condiciones de vida de las personas participantes a través del acceso a vivienda transitoria, elaboración de itinerarios personalizados y diseñados con diferentes intensidades en función de las necesidades y mediante la metodología del acompañamiento social, para poder obtener la autonomía necesaria para acceder a una vivienda con carácter indefinido.

Objetivos específicos

- Establecer una relación de ayuda, entendida como un camino de aprendizaje hacia la mayor autonomía posible y que permita conocer y desarrollar a las personas objeto de la intervención, dotándoles de herramientas y habilidades para poder desarrollarse en las diferentes áreas de su vida.
- Apoyar procesos de incorporación social, según un itinerario diseñado, para que las personas objeto de intervención movilicen sus recursos, capacidades y potencialidades y utilicen los recursos de su entorno para lograr una inclusión social.
- Facilitar el acceso a vivienda de carácter indefinida o permanente, dentro de otros programas residenciales o accediendo al mercado libre.
- Potenciar la recuperación de vínculos sanos familiares, de amistad y de red social. Lograr la participación de las personas usuarias a nivel comunitario.

3.MARCO METODOLÓGICO

Se trata de facilitar un acompañamiento social de alta intensidad, adaptado y adecuado a las necesidades y demandas de familias objeto de la intervención y a generar dinámicas para favorecer, su inclusión, mejora de las condiciones de vida, así como finalmente el acceso a una vivienda de carácter estable.



El acompañamiento social. Como se recogía en el manual que realizó la Red de Lucha contra la Pobreza y Exclusión Social, se trata de un Método de intervención profesional temporal, de intensidad variable, basado en el derecho de la ciudadanía a una relación de ayuda o atención social personalizada. Partiendo de una relación proactiva y de confianza, y mediante el diseño conjunto de un itinerario individualizado de incorporación con objetivos acordes a las necesidades, debe posibilitar una oportunidad de mejora o reducción de daños. Debe estar encaminada al desarrollo de las potencialidades y capacidades de la persona y al descubrimiento y reinterpretación de la situación en clave de cambio, tomando el protagonismo del propio proyecto vital.

La duración del acompañamiento social será de en torno a 6 meses, pudiéndose prorrogar según se vaya logrando la resolución de objetivos, dicha duración será determinada por el Área de Acción Social del Ayuntamiento de Pamplona en coordinación con la entidad adjudicataria. De la misma manera, la intensidad del mismo variará en función de las necesidades de cada familia o persona participante, pero orientativamente las sesiones de trabajo tendrán una periodicidad semanal, en ausencia temporal de la familia o según circunstancias especiales se podrá aplazar la atención presencial, pero siempre se deberá mantener contacto, aunque sea por medios telefónicos o telemáticos.

El acompañamiento social tendrá como fin la consecución de los objetivos del proyecto, pero también fomentará la mejora de autonomía y autoestima, el empoderamiento, la seguridad subjetiva y otros objetivos que pueda marcar la propia persona usuaria del programa. Se tratará de hacer a la persona protagonista del itinerario que se vaya diseñando de forma conjunta con la figura profesional.

4. POBLACIÓN DESTINATARIA

Las intervenciones estarán destinadas a 30 familias repartidas de la siguiente manera:

- 20 familias que se encuentren alojadas en viviendas de emergencia habitacional municipales.
- 10 familias que en este momento se encuentran alojadas en recursos habitacionales transitorios derivadas por el Ayuntamiento de Pamplona.

La selección de las personas beneficiarias del programa se realizará siempre en coordinación con la responsable del programa Etxe bat – Un hogar, en los casos de las familias en recursos habitacionales transitorios también con la responsable de Infancia, familia y mujer y en los casos de las familias alojadas en viviendas de emergencia habitacional con la técnica de la Oficina de Vivienda.

5. CARACTERÍSTICAS Y SERVICIOS RELACIONADOS CON EL ALOJAMIENTO Y LA VIVIENDA

Las familias partirán de base de una situación de alojamiento temporal que en unos casos será las viviendas de emergencia habitacional, y en otro serán hoteles y pensiones o



viviendas municipales destinadas al uso del propio programa Etxe bat.

A lo largo de la intervención se deberá trabajar el buen mantenimiento de estos alojamientos y viviendas.

También se hará seguimiento de la organización económica de la familia para facilitar el pago o copago del alojamiento (25% de los ingresos de la unidad familiar), el pago de los suministros de la vivienda o demás compromisos adquiridos relacionados con el alojamiento (seguros, mantenimientos...).

Una de las cuestiones más importantes a trabajar relacionadas también con el alojamiento será trabajar en una adecuada convivencia y en la mediación y resolución de conflictos que se puedan dar dentro del recurso habitacional, o la vivienda y en el entorno de la misma.

La entidad gestora deberá trabajar el tránsito desde estos alojamientos habitacionales y viviendas municipales a otros recursos de alojamiento estables, tanto a otros programas de carácter público como pueden ser las Viviendas de Protección Oficial en régimen de alquiler o compra, programas o recursos de alquileres sociales o asequibles, VAIS, u otros que se puedan encontrar. También será adecuado un acceso a mercado libre en régimen de compra o de alquiler con apoyos como pueden ser DAVID, EMANZIPA, PROVIVIENDA, en los casos que sea compatible. Una vez se acceda a las viviendas se trabajara la derivación y coordinación con los Servicios Sociales que correspondan, así como con las entidades que puedan mantener apoyo y seguimiento, y con todos los recursos o redes que se consideren necesarios.

6. INTERVENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS PERSONAS

Para alcanzar los objetivos previstos en el proyecto, será necesario llevar cabo una serie de actuaciones con la base del acompañamiento social como metodología.

Estas acciones encaminadas a intervenir directamente con las familias participantes del proyecto se desarrollan de manera individual y/o grupal, a través de un acompañamiento de intensidad variable que tendrá como objetivo la elaboración de un itinerario personalizado de inclusión, ajustado al momento del proceso evolutivo de cada familia, lo que implicará una entrevista inicial y entrevistas posteriores para garantizar el seguimiento periódico, así como una coordinación con otros servicios de referencia de la persona. Para ello, será necesario una coordinación y puesta en común con la persona de referencia en la Unidad de barrio para consensuar y completar el itinerario que es necesario trabajar con cada familia.

Dicho acompañamiento incidirá en las necesidades que se vean prioritarias en el diagnóstico. Se trabajará a través de sesiones y visitas presenciales:

- Establecer vínculos seguros entre la figura profesional y la familia.
- Actuaciones que favorezcan el acceso a un alojamiento o alternativa residencial adecuada y segura.



- Adquisición de hábitos, rutinas básicas y organización de la vida cotidiana.
- Acciones relacionadas con el cuidado y mantenimiento de la vivienda.
- Cobertura de las necesidades básicas (alimentación, higiene, transporte, medicación...) de las personas usuarias.
- Acciones en el ámbito de la salud (física y mental), higiene y el autocuidado.
- Acceso a prestaciones, ingresos y organización económica.
- Realización de trámites burocráticos.
- Acceso a formación y empleo.
- Recuperación y fortalecimiento de redes familiares y sociales.
- Fomentar el acceso a actividades saludables de ocio y tiempo libre.
- Trabajar aspectos de relación con el entorno y el ámbito comunitario.
- Otras cuestiones que se consideren oportunas a lo largo de la intervención.

7. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

Las familias objeto de intervención serán seleccionadas por el Área de Acción Social y se comunicara a la empresa adjudicataria.

Todas deberán aceptar voluntariamente el apoyo profesional del servicio, con un contacto mínimo semanal.

Respetar la convivencia vecinal y de la comunidad.

Tener autonomía funcional.

Estar en condiciones de disponer de ingresos económicos regulares en el momento del acceso o bien tener posibilidades de disponer de ellos en el transcurso del proceso de atención.

Circuito para las personas beneficiarias

Derivación, fase de vinculación y acogida, fase de intervención y fase de salida.

Se realizará para las familias en alojamiento transitorio a través de la propuesta realizada por la responsable de infancia y familia o el técnico de infancia y familia. Las familias de vivienda de emergencia habitacional a través de la técnica de vivienda. Para ello es necesario realizar 3 acciones:

- Exponer a la persona candidata el servicio, los compromisos que adquiere y los derechos del mismo. Deberá firmar un documento con su aceptación de acceso al programa y de cesión de uso de sus datos personales



- Complimentar la ficha de derivación al programa. Es una ficha que pide unos datos básicos de carácter personal (nombre, apellidos, fecha de nacimiento, profesional que deriva, ...).
- Complimentar y firmar, antes del acceso a vivienda, el documento de compromiso de entrada.

Fase de vinculación y acogida: se establecerá un contacto inicial durante las primeras semanas para generar vínculos y conocimiento de carácter recíproco entre las personas usuarias y el equipo profesional. Este proceso no podrá prolongarse más de tres semanas, pudiendo ser la duración menor.

Fase de diagnóstico: una vez generado el vínculo y el acceso al programa se analizará la historia de vida y se elaborará en coordinación con la unidad de barrio en caso de tener referencia de un diagnóstico al través del cual se establecerá de manera conjunta con las personas un plan de trabajo individual y grupal, con los objetivos e indicadores a cumplir con un tiempo de referencia establecido para irlos revisando.

Fase de Intervención: Esta fase no tiene una duración estandarizada porque depende de las características de cada persona. En todo caso, a partir del diagnóstico elaborado en la anterior fase y de acuerdo con objetivos pactados con cada participante, se desarrollarán las acciones con mayor o menos acompañamiento, a través de las redes y recursos normalizados para lograr la autonomía personal que le permita el acceso a una vivienda con carácter estable.

Fase de salida: la salida del programa la decidirá el Área de Acción Social del Ayuntamiento de Pamplona, podrá darse tras el cumplimiento de objetivos y el logro de acceso a una vivienda de carácter más estable. Se contemplan otra serie de salidas como pueden ser por abandono del programa o por incumplimiento de compromisos.

8. Recursos para el desarrollo de la intervención

Recursos humanos

Para el desarrollo de este servicio la entidad contratada contará con los siguientes recursos personales:

5 jornadas con titulación de grado superior o universitario (estudios de ciencias sociales, educativas o humanas) o con dilatada experiencia en el ámbito social y educativo.

La organización horaria de las jornadas deberá ser flexible y adaptarse a las necesidades de las personas usuarias y la realización de las actividades necesarias, cubriendo horarios de mañanas, tardes y fines de semana.

Las figuras profesionales que intervengan con el colectivo deben tener integrada la variable de



diversidad cultural y de género, y un profundo respeto por la misma, favoreciendo con ello intervenciones que redunden no solo en el mantenimiento de la identidad y en la convivencia comunitaria, sino que mejoren la calidad de vida y faciliten su incorporación a la vivienda.

Se establecerá coordinación con la Trabajadora Social de referencia de las personas objeto del programa.

Recursos técnicos

Para el desarrollo de este programa será necesario la utilización de recursos técnicos que posibiliten la recogida de datos tanto en lo que se refiere al conocimiento del marco de intervención, condición de las familias, de los menores que tengan a su cargo.

Medios materiales

La adjudicataria aportará para el desarrollo del programa el equipamiento necesario y un local donde establecer los puestos de trabajo del equipo, realizar actividades y reuniones.

Ejecución del contrato

En la prestación del servicio la entidad adjudicataria se coordinará de forma fluida con el personal responsable del ayuntamiento, en caso de darse discrepancias técnicas, primaria el criterio, directrices y observaciones que formule la persona o el personal responsable municipal del contrato, con objeto de obtener la máxima eficacia.

Para facilitar la coordinación e intercambio de información para el buen desarrollo del contrato, se establecerá una Comisión de Seguimiento bilateral entre la entidad adjudicataria y personal técnico municipal, que se nombrará al inicio del proyecto y establecerá la periodicidad de las reuniones.

8. CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

La entidad adjudicataria presentará justificación técnica en el plazo máximo de un mes desde la finalización del Contrato con el contenido siguiente:

o Memoria técnica detallada de realización de las actuaciones ejecutadas y comprenderá al menos los siguientes apartados:

1. Resultados obtenidos y cronograma.
2. Metodología y actividades realizadas.
3. Características de las familias participantes del proyecto.
4. Indicadores para medir el cumplimiento de los objetivos.
5. Descripción del proceso de seguimiento y, evaluación de resultados siguiendo los indicadores.
6. Conclusiones y recomendaciones.