



PUERTA ÚNICA. CENTRO DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR

Málaga (Málaga)

PRESENTA LA PRÁCTICA

Ayuntamiento de Málaga. Área de Derechos Sociales

ENTIDADES COLABORADORAS

Centro de Acogida San Juan De Dios
Asociación Benéfica Patronato Santo Domingo
Congregación Adoratrices
Asociación ACCEM
Málaga Acoge
Caritas Diocesanas de Málaga
Asociación Arrabal-Aid

FECHAS CLAVE DE LA ACTUACIÓN

- **Fecha de inicio:** Inauguración del Centro de Atención a Personas Sin Hogar: 25 de octubre de 2010.
- **Fecha de finalización:** Programa continuo en el tiempo.

Otras fechas de interés:

- **2006:** se crean mesas de trabajo en las que participan Entidades Sociales de la ciudad de Málaga dedicadas a las personas sin hogar. Estas mesas de trabajo están lideradas por el Ayuntamiento de Málaga y suponen el inicio de una metodología de trabajo participativa en este ámbito. Se empieza a gestar la idea de trabajar en red para lograr una atención integral de las personas sin hogar existentes en el municipio, por lo que se firman los primeros convenios con San Juan de Dios (Proyecto de acogida a marginados sin hogar), RR. Adoratrices (Intervención con mujeres en alto riesgo de exclusión, Camina), ACCEM (Programa de atención a personas inmigrantes), Málaga Acoge (Pisos puente) y Asociación Benéfica Patronato Santo Domingo (Proyecto de servicio de alimentación e intervención social con personas en riesgo de exclusión). Con anterioridad, en el año 2004, ya se firmó un conve-

nio con Caritas Diocesana para el Proyecto de atención socioeducativa Pozo Dulce.

- **2008:** en junio de este año se crea la Agrupación de Desarrollo de Atención a Personas Sin Hogar formada por 8 entidades sociales y el Ayuntamiento de Málaga. En este órgano todos los miembros tienen el mismo peso tanto en la toma de decisiones como en las responsabilidades a asumir.
- **2009:** la Agrupación de Desarrollo tiene como objetivo la apertura inminente de la Puerta Única para lo que se plantea la necesidad de formación específica para los profesionales que desempeñarán su trabajo en el nuevo recurso y para el Ayuntamiento y Entidades que forman la Agrupación de Desarrollo de Atención a Personas Sin Hogar. Para satisfacer esta necesidad la Agrupación planifica la siguiente actuación: Primeras Jornadas "Puerta Única" a las que acuden expertos de distintas ciudades de España.
- **2010:** se crea el Centro de Atención a Personas Sin Hogar – Puerta Única y nace con la finalidad de coordinar la atención a personas sin hogar existentes en la ciudad de Málaga, por ello cualquier persona sin hogar que llegue a esta ciudad entrará por Puerta Única y será orientada y/o derivada hacia la red de recursos para personas sin hogar creada por la Agrupación de Desarrollo. En este año, además, se incorporan la Asociación ARRABAL-AID, Cruz Roja y RR Adoratrices a la Agrupación de Desarrollo.
- **2011:** mejora la atención a personas sin hogar de la ciudad con la incorporación, en Puerta Única, de tres Unidades de Calle (con presencia en calle los 365 días del año) y con psicólogos en el Centro y en calle de forma permanente.
- **2012:** entrada en funcionamiento de una Base de Datos Virtual. Ésta es una aplicación informática que permite que todos los profesionales que trabajan en red puedan acceder a información permitida sobre una persona que se ha incorporado a la red de plazas, su recorrido, las prestaciones recibidas, su historia social, etc., siempre de acuerdo a la ley de protección de datos vigente. En esta base de datos quedan reflejadas tanto la historia como el recorrido de cada persona.

CALIFICACIÓN OBTENIDA EN EL IX
CONCURSO INTERNACIONAL DUBAI 2012

MEJOR PRÁCTICA

RESUMEN

El Centro de Atención a Personas Sin Hogar - Puerta Única nace con la finalidad coordinar la atención a personas sin hogar (PSH) existentes en la ciudad de Málaga. Es un Centro Municipal de atención social destinado a atender personas en grave situación de desarraigo y exclusión social.



Para atender a estos colectivos, el Ayuntamiento de Málaga viene desarrollando una serie de proyectos a través del Centro de Acogida Municipal (atención biopsicosocial y servicio de atención a personas sin hogar en la calle, entre otros), además de haber creado una red de plazas conveniadas con diversas organizaciones que atienden a este tipo de colectivo.

Con la creación de la Agrupación de Desarrollo en el año 2008 se consolidó la creación de la red de plazas para PSH en la ciudad de Málaga. De forma que toda persona sin hogar que se encuentre en nuestra ciudad pasará por Puerta Única y, tras ser valorada, se la derivará al recurso más adecuado para su perfil y problemática.

Una de las características principales de este proyecto es el trabajo en red: cada Entidad que compone la Agrupación de Desarrollo tiene el mismo peso en la toma de decisiones, así como la coordinación y la retroalimentación son continuas entre los profesionales de Puerta Única y el resto de Entidades. Este trabajo en red permite una atención integral de la PSH (intervención social, educativa, psicológica, sanitaria y de mediación intercultural) a través de los distintos recursos de la red.

La Puerta Única cuenta con la red de plazas de instituciones que tienen conveniadas 226 plazas con el Ayuntamiento, y que son: Centro de Acogida San Juan de Dios, Cáritas Diocesana de Málaga (Pisos tutelados para inmigrantes y familias), Hogar Pozo Dulce, Congregación RR. Adoratrices, Asociación ACCEM (Pisos tutelados para inmigrantes y familias), Málaga Acoge (Pisos tutelados para inmigrantes), Arrabal (Piso tutelado para enfermos mentales leves), y Patronato Santo Domingo.

Además, se cuenta con las 108 plazas del Centro de Acogida Municipal. Lo que convierte la red de plazas que el Ayuntamiento pone al servicio de Personas Sin Hogar en 334.

Estas instituciones, junto con Cruz Roja, forman la Agrupación de Desarrollo de Atención a Personas Sin Hogar y componen el equipo interinstitucional de intervención con Personas Sin Hogar.

El Centro de Atención a Personas Sin Hogar se inaugura el 25 de octubre de 2010 y cuenta con un equipo técnico de trabajo permanente en el Centro (trabajadora social, mediador intercultural, psicóloga y coordinadora), tres Unidades de Calle (3 trabajadoras sociales, 2 mediadores, 1 psicólogo y 3 conductores), así como personal de administración, seguridad y coordinación, los 365 días del año desde las 8:00 horas de la mañana hasta las 21:00 horas de la tarde.

Desde la apertura del Centro de Atención a Personas Sin hogar se han realizado, además, las siguientes actuaciones:

- Personas atendidas en Puerta Única (desde el 25 de octubre de 2010): 2.842.
- Nº de atenciones en Puerta Única (desde el 25 de octubre de 2010): 5.063.
- Derivaciones a recursos de la red de plazas para personas sin hogar: 3.000.
- Personas atendidas en calle (desde el 17 de octubre de 2011): 345.
- Nº de atenciones en calle (desde el 17 de octubre de 2011): 950.

Dos de los aspectos más novedosos de este proyecto son, por un lado el modelo mixto de gestión en el que se basa y, por otro, la creación de una base de datos común para todos los profesionales que trabajan en red y que permite compartir información sobre las personas que entran en la red de plazas, ver su historia social y recorrido, así como la información más relevante de cada intervención. A esta aplicación informática se accede a través de Internet mediante claves y tiene zonas de acceso restringidas en función de las necesidades del profesional que la utilice. Además cuenta con todos los requisitos de seguridad y protección de datos necesarios.

Para facilitar la difusión del recurso tanto a las PSH, como a la población general y servicios públicos, se cuenta con una pequeña tarjeta informativa donde están recogidos los servicios que se ofrecen en Puerta Única, los horarios y lugares de atención, las entidades pertenecientes a la Agrupación de Desarrollo y un pequeño plano localizador.

S

SITUACIÓN ANTERIOR AL DESARROLLO DE LA ACTUACIÓN

El Ayuntamiento de Málaga tiene una larga trayectoria en la atención a las personas sin hogar. Desde su apertura en el año 1989 el Centro de Acogida Municipal es lugar de referencia para estas personas, ya que se realizan intervenciones a nivel biopsicosocial y se facilitan prestaciones de alojamiento, alimentación, ropero e higiene. Además, desde el Centro de Acogida Municipal se coordinan todas las actuaciones en materia de emergencia que surgen en nuestro municipio.

Por su parte, distintas Entidades Sociales de la ciudad prestaban y prestan también servicios en materia de sinhogarismo a través de comedores sociales, centros de acogida o trabajo de calle.

La falta de coordinación al no trabajarse en red provocaba duplicidad en los servicios, diversificación de actuaciones, disparidad de criterios de intervención ante una misma problemática social y, por tanto, poco aprovechamiento de la amplia red de recursos para personas sin hogar de la ciudad de Málaga.



OBJETIVOS

El principal objetivo de la Puerta Única es atender a todas las personas que carecen de vivienda en Málaga.

Otros objetivos:

1. Facilitar a las personas usuarias, profesionales y ciudadanía un servicio de referencia único.
2. Facilitar y promover la actuación coordinada entre los recursos implicados en la provisión de necesidades básicas.
3. Disponer de un sistema integrado de información compartida que posibilite el análisis y la toma de decisiones a las personas responsables en el ámbito técnico y político.
4. Realizar una intervención social.
5. Orientar y derivar a los centros en red.
6. Realizar un análisis permanente sobre la realidad social.
7. Consensuar un modelo de intervención social con PSH compartido.
8. Desarrollar los instrumentos necesarios para la evaluación del funcionamiento de la propia Puerta Única.

m

MOVILIZACIÓN DE RECURSOS

Málaga, cuenta con un Albergue Municipal y entidades privadas que daban respuesta a la población sin hogar, la descoordinación entre las entidades relacionadas con este colectivo, y el sentimiento de duplicidad y mal uso de los recursos, motiva al Ayuntamiento a proponer a las entidades una coordinación efectiva entre todos,

Se crean mesas de trabajo en las que participan entidades sociales de la ciudad de Málaga dedicadas a las personas sin hogar. Estas mesas de trabajo están lideradas por el Ayuntamiento de Málaga y suponen el inicio de una metodología de trabajo participativa en este ámbito.

Se empieza a gestar la idea de trabajar en red para lograr una atención integral de las personas sin hogar existentes en el municipio. Se crea la Agrupación de desarrollo del colectivo de personas sin hogar.

Para satisfacer esta necesidad la Agrupación planifica la siguiente actuación: Primeras Jornadas “Puerta Única” a las que acuden expertos de distintas ciudades de España.

Se crea el Centro de Atención a Personas Sin Hogar – Puerta Única con la finalidad de coordinar la atención a personas sin hogar existentes en la ciudad de Málaga.

Financiación: El Albergue Municipal, se financia a través del Plan Concertado, el Presupuesto Municipal contempla la colaboración económica con el Tejido Asociativo que forma parte de la Red de Plazas.

Perfil financiero:

socio / año	2010	Total
Convenio San Juan De Dios	206.000,00	206.000,00
Asociación Benéfica Patronato Santo Domingo	51.500,00	51.500,00
Congregación Adoratrices	36.900,00	36.900,00
Asociación Accem	38.000,00	38.000,00
Málaga Acoge	40.900,00	40.900,00
Caritas Diocesanas de Málaga	132.690,00	132.690,00
Asociación Arrabal-Aid	16.000,00	16.000,00
Presupuesto total (€)	521.000,00	521.000,00



DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN

La experiencia que el Ayuntamiento de Málaga está presentando tiene como objetivo principal favorecer la inclusión social de las PSH de nuestro municipio a través de la intervención en red y fomentando la implicación de la PSH en todo su proceso de cambio.

El camino andado hasta la puesta en marcha de la Puerta Única, como materialización del trabajo en red, supuso un proceso lleno de negociaciones entre las distintas Entidades. Este proceso acaba en el establecimiento de una coordinación entre todos que garantiza una unidad de criterio y la no duplicidad de actuaciones tanto en el diagnóstico de la problemática social como en la búsqueda de alternativas a la misma que presentan las PSH.

Puerta Única se caracteriza por fomentar la cooperación Institucional al poseer un modelo mixto de gestión.

Esta colaboración queda plasmada en las 334 plazas que conforman la red de atención a PSH:

1. 25 plazas concertadas con El centro de Acogida Hnos. San Juan de Dios.
2. 10 plazas concertadas con RR. Adoratrices.
3. 40 plazas concertadas con Hogar Pozo Dulce.
4. 16 plazas concertadas con la Asociación Málaga Acoge.
5. 4 plazas concertadas con la Asociación Arrabal.

6. 15 plazas concertadas con la Asociación ACCEM.

7. 16 plazas concertadas con Cáritas Diocesana de Málaga.

8. 108 plazas del Centro de Acogida Municipal.

Otra de las características principales de este proyecto es el trabajo en red: cada Entidad que compone la Agrupación de Desarrollo tiene el mismo peso en la toma de decisiones, así como la coordinación y la retroalimentación son continuas entre los profesionales de Puerta Única y el resto de Entidades.

El Proyecto Puerta Única se viene desarrollando a través de reuniones de coordinación técnica mensual a la que acude un representante de cada entidad y en la que se establecen acuerdos comunes y protocolos de actuación.

Asimismo se han creado tres comisiones de trabajo: alojamiento, alimentación y calle que realizan una evaluación sistemática de recursos y programas.

- La Comisión de calle, está representada por Pozo Dulce, Cruz Roja y Puerta Única.
- La Comisión alimentación, queda representada por Comedor Sto. Domingo, Cruz Roja, CAM y Puerta Única.
- La Comisión alojamiento la integran San Juan de Dios, ACCEM, CAM, Cáritas Pisos, Pozo Dulce, Adoratrices, Málaga Acoge y Puerta Única.



LECCIONES APRENDIDAS

Debilidades

- La dificultad de dar respuesta transversal en las áreas de vivienda y empleo.
- Falta de recursos específicos para atender a personas que presentan patología dual o trastorno de personalidad.
- La determinación de perfiles para acceder a los recursos.
- La saturación de determinados recursos.
- La complejidad y lentitud de los procesos administrativos en la atención a unas necesidades, que requieren de una respuesta inmediata (empadronamiento, dependencia, etc.).

Amenazas

- El temor de las instituciones a perder la identidad.
- Actuaciones de rechazo por parte de la ciudadanía ante la ubicación en los centros urbanos y residenciales de centros y dispositivos dirigidos a las personas sin hogar.
- Frente a la situación de crisis económica actual actitudes racistas y xenófobas de la ciudadanía contra la protección de los derechos de las personas inmigrantes.

Fortalezas

- Firma de convenio entre el Ayuntamiento de Málaga y las diferentes entidades que trabajan con personas sin hogar.
- Continuidad y compromiso en el cumplimiento del Proyecto.
- Trabajo en red.
- Adopción de criterios comunes de actuación y de protocolos de derivación.
- Evaluación sistemática de los programas y recursos.
- Planificación participativa.
- Carácter multidimensional del abordaje de la exclusión.
- Acuerdo de colaboración entre Ayuntamiento de Málaga y SAS-Salud Mental.
- La experiencia en la atención a las personas sin hogar de todas las entidades miembros de la Agrupación de Desarrollo.
- La sensibilidad y creatividad de las entidades prestadoras de servicios con aquellas situaciones de mayor vulnerabilidad.
- La intervención en medio abierto como vínculo con la red asistencial.

Oportunidades

- Aprovechar la experiencia acumulada de todas las entidades en un objetivo común.
- Proporcionar respuestas más flexibles y adaptadas a los continuos cambios en las dinámicas sociales.
- Concienciar y sensibilizar hacia la situación de las personas sin hogar a toda la sociedad.
- Adaptar los recursos a las necesidades y demandas.
- Coordinarse con los recursos de la comunidad sin desligar a la persona de su entorno habitual.
- Realizar un trabajo preventivo sobre las causas más comunes que producen la situación de sin hogar.
- Servir de observatorio de nuevas demandas o necesidades sociales y desarrollar programas de intervención.
- Establecer indicadores de evaluación para conocer el impacto de las acciones desarrolladas y del servicio prestado.

PUNTOS
DEBILES

PUNTOS
FUERTES

TRANSFERIBILIDAD

La Puerta Única es un modelo que puede servir de marco referencial a otras ciudades que trabajan con el colectivo de PSH, por los beneficios que obtienen las personas usuarias de los servicios, las organizaciones intervinientes y los equipos de trabajo. Todos sabemos dónde derivar, se economizan recursos, se implanta una estructura de coordinación entre las entidades sociales, se agiliza el funcionamiento y se obtiene eficacia en el funcionamiento; se facilita la recogida de datos, el análisis la investigación y la evaluación, se promueve la intervención en perspectiva del proceso evitando seguir potenciando, manteniendo y cronificando a este colectivo; enriquecimiento de los profesionales a través del intercambio de experiencias y la unificación de criterios que le dan coherencia al trabajo.

La creación de un modelo mixto de gestión, el trabajo en red y el carácter integral de la actuación son puntos relevantes de la transferibilidad de esta iniciativa.

En su corto trayecto ha suscitado su interés como experiencia pionera y modelo de aprendizaje en otros municipios de la provincia de Málaga.

SOSTENIBILIDAD

Social y Económica: El modelo de Puerta Única es una Red coordinada de servicios y dispositivos de atención directa con una filosofía de atención integral a las necesidades y con la suficiente estabilidad institucional como para garantizar la continuidad de estos programas. Queda asentada la implantación de la Puerta de forma gradual a través del compromiso de la Agrupación de Desarrollo.

Los convenios firmados entre la Administración Pública y entidades prestadoras de servicios suponen una mejora en la calidad de la actuación, así como la consolidación de la red de plazas y la creación de vínculos de trabajo por un proyecto común.

La intervención tiene presente continuamente la igualdad de género, igualdad e inclusión social y la movilidad económica y social a través de los siguientes programas y actividades de las diferentes entidades que configuran la Agrupación de Desarrollo:

- Programa de pisos tutelados para mayores.
- Programa de pisos tutelados para inmigrantes.
- Programa de Respiro familiar.
- Programa de atención biopsicosocial para PSH.
- Programa TRANCOS, dirigido a PSH con Trastorno Mental Grave. Integran el programa el CAM, PISMES y FAISEM.
- Programa de RRAA (Adoratrices) dirigido a la problemática de prostitución y para la inserción laboral de jóvenes mujeres.
- Programa Operación Frío.
- Actividades de integración laboral en relación y coordinación con instituciones de formación e inserción laboral.
- Actividades de tiempo libre y culturales.
- Actividades de promoción de la salud y prevención de enfermedades.
- Actividades de entrenamiento en habilidades sociales.

- Gestión de recursos residenciales.
- Tramitación de Dependencia.
- Tramitación de ayudas sociales: salario social, P.N.C. R.A.I. desempleo, subsidio de excarcelación, etc.
- Ayudas económicas de emergencia: alquiler, billetes, gafas, documentación, etc.
- Búsqueda de recursos de alojamiento alternativos: pisos compartidos, hostales.
- Derivación a recursos más especializados dependiendo de la problemática que presenten. C.P.D. ASIMA, AREA, Proyecto Hombre, Consulados, atención jurídica.
- Atención inmediata en situaciones de emergencia social y catástrofes.

Cultural: Presente diariamente a través de la mediación intercultural que se realiza en la atención en el propio Centro y la calle.



RESULTADOS ALCANZADOS

PERSONAS ATENDIDAS POR EDAD	De 18 a 35 años	39,10%
	De 36 a 55 años	49,60%
	De 56 a 89 años	11,30%
	Total	100%

PERSONAS ATENDIDAS SEGÚN PROCEDENCIA	España	42,30%
	Extranjero Comunitario	22,40%
	Extranjero no Comunitario	35,30%
	Total	100 %

PERSONAS ATENDIDAS SEGÚN SEXO	Hombres	82,10%
	Mujeres	17,90%
	Total	100%

NIVEL DE ATENCIÓN	Total usuarios	2343
	Total atenciones sociales	5034
	Total de atenciones psicológicas en CAPSH	33
	Total de atenciones de mediación intercultural	498

PROBLEMÁTICA DETECTADA	Adicción	638
	Problemas de salud	307
	Enfermedad mental	266
	Familias sin hogar	146
	Jóvenes extutelados	113
	Exreclusos	109
	Mayores	83
	Prostitución	54
	Mujeres maltratadas	55
	SIDA	34
	Discapacidad	28
	Otros	982

ALOJAMIENTO ALTERNATIVO	Nº situaciones	80
	Personas atendidas	220

RED DE PLAZAS PARA PERSONAS SIN HOGAR	ACCEM	15
	Arrabal	130
	Málaga Acoge pisos inmigrantes	8
	Pisos para inmigrantes	29
	Comedor Santo Domingo	616
	Adoratrices	30
	Cáritas	21
	Hogar Pozo Dulce	2
	Cruz Roja	54
	San Juan de Dios	418
	Centro de Acogida Municipal	1.732
	Total	3.055

OTRAS INTERVENCIONES	Informativa	200
	Alojamiento alternativo	15

UNIDAD DE CALLE (Desde el 17 de octubre de 2011)	Total intervenciones	389
	Total Usuarios	263
	Total de intervenciones psicológicas en calle	190



El V Plan Municipal de Servicios Sociales para la Inclusión social, tiene entre sus líneas de prioridad el trabajar de forma integral con los colectivos de personas mas vulnerables y menos favorecidos.

Así, el proyecto presentado por las entidades complementan el Objetivo 3: “*Actuación a favor de grupos específicos de las personas mas vulnerables*” concretado en el Objetivo 3.5 personas sin hogar y el Objetivo 4: “*Movilización de todos los Agentes establecidos en el Plan Municipal.*”

El fenómeno del “sin-hogarismo”, ha desbordado la capacidad de respuesta con los recursos y redes de plazas de acogida propiamente municipales existente en la actualidad.

El Conveniar con las entidades relacionadas con las personas sin hogar complementará la labor que ya se presta a este colectivo desde el Centro de Acogida Municipal, beneficiará al colectivo de personas sin hogar, favorecerá su integración sociolaboral, evitara situaciones de exclusión social,... por lo que indirectamente, también se beneficiará a la población malagueña. Así mismo, vendrá a reforzar la Red Pública de plazas de personas sin hogar del municipio de Málaga en el marco de la ya conformada **AGRUPACIÓN DE DESARROLLO** para la atención de los sin techo del municipio.



CONTACTO

Ruth Sarabia García

Área de Derechos Sociales del Ayuntamiento de Málaga
C / Concejal Muñoz Cerván, N° 3 – Módulo 3
29003 Málaga
Teléfono: 951928921
Fax: 951926505
smata@malaga.eu
www.malaga.eu