



Ayuntamiento de Telde

---

# **ESTRATEGIA PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR EN EL MUNICIPIO DE TELDE 2021-2025**



## Ayuntamiento de Telde

---

### 1. Introducción.

El documento actual recoge la Estrategia Municipal del M.I. Ayuntamiento de Telde, en relación a la erradicación del “sinhogarismo” en el municipio; siendo un compromiso político, institucional y técnico que se plantea como un reto municipal para los próximos cuatro años (2021-2025), además de dar respuesta a las prescripciones contenidas en la Estrategia Nacional Integral para Personas sin Hogar 2015-2020, y a los compromisos adquiridos por el M.I. Ayuntamiento de Telde en su Plan Estratégico de Servicios Sociales 2018-2022.

El sinhogarismo, es una realidad y un problema social presente en todas las sociedades desarrolladas, se encuentra vinculado a entornos urbanos y, principalmente, está presente en las grandes ciudades y representa una de las manifestaciones más extremas de la exclusión social.

Es por esta razón, que desde el punto de vista humano y social, se debe de movilizar a las instituciones, entidades, técnicos y ciudadanos, para dar una respuesta a las necesidades personales y sociales que presenta cualquier persona que se encuentra en situación de calle.

El sinhogarismo –entendido como el proceso que lleva a una persona a no disponer de un hogar– es una realidad compleja, no sólo porque detrás de ella existen factores de riesgo y desencadenantes de carácter estructural, institucional, relacional, familiar y personal, sino también porque se trata de un fenómeno particularmente dinámico y variable.

Las personas sin hogar continúan siendo el sector más frágil de la exclusión social, teniendo un origen multicausal que debe ser atendido desde una perspectiva transversal, ya que la exclusión social, afecta a otras dimensiones como la formación, las relaciones sociales, la salud, la vivienda, etc.



## Ayuntamiento de Telde

---

La finalidad de la presente Estrategia Municipal, es la configuración de una amplia y diversificada red de centros y servicios de Atención a las Personas Sin Hogar en el municipio de Telde; dicha Red se configurará desde los siguientes criterios:

- Diversificación.
- Especialización.
- Responsabilidad institucional.
- Adaptabilidad.
- Individualización.
- Globalidad.
- Continuidad en los procesos.
- Flexibilidad.
- Complementariedad y trabajo en red.
- Colaboración público/privada.

### **2. Sinhogarismo.**

No existe un único concepto universal de “sinhogarismo”, pero la más extendida es la propuesta por la Federación de Asociaciones Nacionales que Trabajan a Favor de las Personas sin Hogar (FEANTSA) en inglés (European Federation of National Organisations Working with the Homeless):

*“Por persona en situación de sin hogar se entiende aquella persona incapaz de acceder y mantener un alojamiento personal y adecuado por sus propios medios o con la ayuda de los Servicios Sociales, así como aquellas personas que viven en 7 instituciones (hospitales, cárceles, etc.) pero no disponen de alojamiento personal donde ir al salir y personas que viven en alojamientos infrahumanos o en situación de claro hacinamiento.”*

Como una manera de recoger la heterogeneidad del colectivo, en la Conferencia de Consenso Europeo del año 2010, los socios y las socias y la



## Ayuntamiento de Telde

Comisión Europea acordaron una definición para el sinhogarismo y la exclusión de vivienda. Esta definición, conocida como Tipología Europea sobre la Falta de Vivienda y la Exclusión (ETHOS) en inglés (European Typology on Homelessness and Housing Exclusion), identifica cuatro categorías conceptuales, subdivididas a su vez en trece categorías operativas y veinticuatro subcategorías, que recogen las diferentes situaciones residenciales en que el problema de la exclusión residencial queda reflejado.

Tabla 1. Tipología europea del sinhogarismo y la exclusión residencial, ETHOS. Revisión 2007

Categoría conceptual	Categoría operativa	Código	Situación residencial		
Sin techo	1	Viviendo en un espacio público (a la intemperie)	1.1	Espacio público y exterior	
	2	Duermen en un refugio nocturno y/o se ven obligados a pasar varias horas al día en un espacio público	2.1	Albergue o refugio nocturno	
	Sin vivienda	3	Personas que viven en albergues y centros para gente sin hogar / alojamiento temporal	3.1	Albergues y centros de alojamiento
				3.2	Alojamiento temporal y de tránsito
				3.3	Alojamiento con apoyo
		4	Personas en albergues para mujeres	4.1	Albergues para mujeres (solas o con hijos)
		5	Personas en centros de alojamiento para solicitantes de asilo e inmigrantes	5.1	Alojamiento temporal / Centros de recepción
				5.2	Alojamientos para trabajadores temporeros
		6	Personas que en un plazo definido van a ser despedidas de instituciones residenciales o de internamiento	6.1	Instituciones penales (cárceles)
	6.2			Instituciones sanitarias (hospitales, etc.)	
	6.3			Centros de menores	
	7	Personas que reciben alojamiento con apoyo sostenido debido a su condición de personas sin hogar	7.1	Residencia para personas sin hogar mayores	
			7.2	Vivienda tutelada y con apoyo a largo plazo para personas anteriormente sin hogar	
EXC U N D A	8	Personas viviendo en un régimen de tenencia inseguro	8.1	Viviendo acogidos por familiares o amistades	
			8.2	Sin tenencia legal (Ej.: subalquilados)	
			8.3	Ocupación ilegal	
	9	Personas viviendo bajo amenaza de desahucio	9.1	En régimen de alquiler	
			9.2	Con la vivienda en propiedad	
	10	Personas que viven bajo amenazas de violencia por parte de la pareja o de la familia	10.1	Con denuncias presentadas ante la policía	
	Vivienda inadecuada	11	Personas viviendo en estructuras temporales y no convencionales	11.1	Caravanas y similares
				11.2	Edificaciones no convencionales ni pensadas para que residan personas
				11.3	Estructuras temporales
	12	Alojamiento impropio	12.1	Edificio ocupado que no es apropiado para vivir en él	
13	Hacinamiento extremo	13.1	Muy por encima de los estándares habituales que marcan el hacinamiento		

Fuente: elaboración propia a partir de Cabrera (2008: 192-193) y Pleace et al. (2013: 21)



## Ayuntamiento de Telde

El sinhogarismo es pluridimensional y afecta a las personas que lo sufren en muchos ámbitos de su vida, no sólo durante el tiempo que viven en la calle sino también en el transcurso del proceso de superación de dicha situación. La situación de calle en la mayoría de las Personas sin Hogar, tiene que ver con carencias en los ámbitos: sociales, familiares, afectivas, laborales, económicas, de vivienda, de salud, etc.

Tabla 2. Causas y factores de vulnerabilidad y riesgo del sinhogarismo

Causa	Factor de vulnerabilidad	Desencadenantes
Estructural	Procesos económicos (cambios en el mercado de trabajo, impacto en los ingresos...)	Pérdida del empleo, atrasos en hipoteca o alquiler
	Procesos vinculados al mercado inmobiliario (acceso a la vivienda social)	Pérdida de la vivienda alquilada o en propiedad (desahucios)
	Procesos migratorios (discriminación y dificultades de acceso a los sistemas de protección social por parte de la población inmigrada)	Dificultades para regularizar la situación laboral (inmigrantes)
Institucional	Cobertura de los servicios dirigidos a la población general	Finalización de una ayuda o prestación o ayuda inadecuada en caso de aparecer una necesidad
	Mecanismos inadecuados de asignación de determinados servicios o prestaciones	
	Ausencia de coordinación entre los servicios existentes	Rupturas en la continuidad de los cuidados
	Permanencia en una institución (centros de protección de menores, prisiones, hospitales)	Proceso de salida de una institución sin un hogar al que volver
Relacional	Situación familiar y social (mayor vulnerabilidad vinculada a la ausencia o debilidad de redes sociales y/o familiares)	Abandono del hogar familiar sin un lugar a donde acudir
	Violencia en las relaciones de pareja y/o familiares	Violencia doméstica
	Rupturas de pareja y/o familiares traumáticas	Muerte, divorcio, separación
Personal	Discapacidad y/o enfermedad de larga duración (incluidos los problemas de salud mental y la discapacidad intelectual)	Aparición o agravamiento de una enfermedad o discapacidad
	Bajo nivel educativo	--
	Presencia de alguna adicción (alcohol, drogas, juego...)	Abuso de sustancias y/o comportamientos adictivos
	Presencia de determinadas características individuales como la edad, el género o la procedencia.	--

Fuente: elaboración propia a partir de Edgar. B. (2009) European Review of Statistics on Homelessness. Bruselas: FEANTSA.

### 3. Marco Normativo.

Canarias y el Estado español, carecen de una legislación específica en materia de sinhogarismo o de atención a las personas en situación de exclusión residencial grave.



## Ayuntamiento de Telde

---

Las personas sin hogar están sometidas a muchas otras normativas, como el resto de la ciudadanía y presentan necesidades en ámbitos no cubiertos directamente por estas normas, como la salud, la formación, la participación social, la extranjería o la justicia.

A continuación se reseñan las normativas y acuerdos, orientados a dar respuesta a las situaciones de exclusión social, vivienda y obligaciones de la administración pública.

### **- Ley 16/2019, de 2 de mayo, de Servicios Sociales de Canarias.**

Art. 4, apartado 5. *Los servicios sociales se dirigen especialmente a prevenir y compensar el déficit de apoyo social y económico en situaciones de riesgo y exclusión social, promoviendo actitudes y capacidades que faciliten la inclusión de las personas, desde una perspectiva integral y participada.*

Art. 5, apartado 12. *Situación de necesidad personal básica. Las circunstancias en que se puedan encontrar personas sin hogar o sin soporte familiar, entendiéndose como tales a las personas en situación de exclusión social o en riesgo de estarlo, que carezcan de alojamiento estable, adecuado, habitable y adaptado, así como de redes de apoyo personal o familiar.*

Art. 20, apartado n) *Alojamiento para personas sin hogar: conjunto de actuaciones destinadas al alojamiento no permanente, organizado en distintos niveles de exigencia (alojamiento de baja exigencia, centros de acogida, viviendas tuteladas y pisos supervisados), destinado a acoger personas en situación de sin hogar. Asimismo, este servicio incluirá la atención inmediata de personas sin hogar que rechazan servicios de alojamiento.*

### **- Ley 27/2013 de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local.**

Art. 25, apartado 2.e) *Evaluación e información en situaciones de necesidad*



## Ayuntamiento de Telde

---

*social y la atención inmediata en situación o riesgo de exclusión.*

Art. 26, apartado 1.c), *En los Municipios con población superior a 20.000 habitantes, además: protección civil, evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social, prevención y extinción de incendios e instalaciones deportivas de uso público*

### **- Ley 2/2003, de 30 de enero, de Vivienda de Canarias.**

Art. 43, La promoción pública atenderá prioritariamente los siguientes objetivos:

a) *Facilitar el acceso a una vivienda digna y adecuada a aquellos sectores de población que tengan una especial dificultad, o estén imposibilitados, para acceder al mercado inmobiliario, o a grupos de población de características o circunstancias específicas.*

b) *Erradicar el chabolismo y la infravivienda, intentando que los beneficiarios permanezcan en su entorno o, en caso de desplazamiento, mejoren su hábitat y su integración económica y social.*

### **- Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales en Corporaciones Locales.**

Tiene entre sus objetivos el “*garantizar unos Servicios Sociales básicos a toda la población*” y entre sus prestaciones básicas, contempla el Alojamiento Alternativo, con el objetivo de “*lograr que las personas alcancen una situación convivencial que favorezca su desarrollo personal y social, mediante formas alternativas a la convivencia familiar*”.

Asimismo, incluye como Centros de Atención Social Básica, los albergues y centros de acogida, que los definen como:

*Albergues: servicios de carácter social destinados a procurar, de forma*



## Ayuntamiento de Telde

---

*temporal, alojamiento a transeúntes sin medios económicos y a otras personas marginadas, así como a potenciar su inserción personal y social.*

*Centros de Acogida: establecimientos residenciales no permanentes, destinados a acoger, en medida de urgencia a personas en situación de graves conflictos convivenciales, o carentes de medio familiar adecuado, procurando, además, el necesario tratamiento para la normalización de su convivencia.*

### **- Estrategia Nacional Integral para Personas Sin Hogar 2015-2020.**

Línea estratégica 12. Reforzar el sistema público de atención a las personas sin hogar. *La atención a las personas sin hogar es una responsabilidad pública que se ha venido desempeñando en estrecha colaboración con el tercer sector. Esta Estrategia apuesta por un **liderazgo del sector público** y en especial, de las **administraciones locales** que son quienes ostentan y ejercen la responsabilidad más directa en la atención a las personas sin hogar. Por ello, es prioritario reforzar el sistema público de atención a las personas sin hogar que debe velar en cada territorio para que cada persona sin hogar cuente con el soporte necesario y de calidad que necesite. Asimismo, teniendo en cuenta que la atención a las personas sin hogar no ha sido prestada de modo igualmente suficiente en todos los territorios y localidades, es preciso un compromiso público que garantice que en cada comunidad autónoma y localidad se presta la atención mínima necesaria para que las personas puedan sostener su vida y superar el problema de sinhogarismo, para lo cual se proponen las siguientes líneas de actuación:*

- *Crear, en el marco del **Sistema Público de Servicios Sociales**, y en colaboración con el tercer sector, una acción pública integral en cada territorio proporcionando los recursos necesarios para su sostenimiento, además de aquellos medios e iniciativas que la ciudadanía quiera sumar.*





## Ayuntamiento de Telde

---

- *Conformar, dentro del Sistema Público de Servicios Sociales y en colaboración con el tercer sector, la **Red de Recursos para la Atención a Personas Sin Hogar**, compuesta por el conjunto de acciones de las administraciones y el tercer sector en cada uno de los territorios, identificando todos los recursos, servicios y acciones que pueden dar soporte a las personas sin hogar. Se elaborará un directorio nacional con todos ellos y se establecerá la información mínima que contendrá.*
- *Garantizar, desde el Sistema Público de Servicios Sociales, que los servicios que en su territorio se presten a las personas sin hogar sean realizados sujetos a las normativas públicas y con absoluto respeto a la dignidad de las personas.*
- *Elaborar y aprobar en los distintos niveles de la Administración **planes de atención integral a personas sin hogar**, en diálogo con el tercer sector y las propias personas sin hogar, que en el ámbito temporal de esta Estrategia permitan concretar medidas y actuaciones que contribuyan a alcanzar los objetivos previstos en la misma.*
- *Crear en las comunidades autónomas y ciudades de Ceuta y Melilla **mesas interdepartamentales de cooperación** en las que participen todos los departamentos con responsabilidad en las áreas relacionadas con la atención a las personas sin hogar, en especial, estarán los departamentos de servicios sociales, salud pública, vivienda, empleo y educación, participación ciudadana y voluntariado, seguridad pública y protección civil, emergencias, estadística y limpieza urbana.*
- *Promover mesas de coordinación en el ámbito local en las que participen redes públicas, sociales y las propias personas sin hogar.*

#### 4. Características Básicas de la Estrategia.



## Ayuntamiento de Telde

---

Las características básicas que tiene esta estrategia son las siguientes:

### **- Carácter orientador.**

Frente a la posibilidad de materializar esta estrategia a través del I Plan Municipal para la Atención a las Personas sin Hogar en el municipio de Telde, lo que daría a la misma un carácter normativo y vinculante, se ha optado por dar a la estrategia un carácter básicamente orientador, determinado la actuación de las diferentes instituciones implicadas.

Las razones que justifican esta opción son tres:

1. El carácter interinstitucional de la propia estrategia y la necesidad de articular una respuesta multidimensional a esa problemática.
2. La obligación de respetar la autonomía y el margen de actuación de cada una de las instituciones, entidades, Ong's, etc., implicadas.
3. La conveniencia de mantener la línea de actuación desarrollada en lo que se refiere a las herramientas de planificación desde la Concejalía de Servicios Sociales del M.I. Ayuntamiento de Telde.

### **- Adhesión voluntaria.**

Se ha considerado además necesario que junto a ese carácter orientador, la estrategia tenga un carácter voluntario, en el sentido que pueden adherirse a ella las diferentes instituciones, entidades, Ong's, etc., que lo consideren conveniente, de acuerdo a sus competencias y prioridades.

### **- Financiación de las actuaciones contempladas en la Estrategia.**

Las actuaciones que cada institución, entidad, ong's, etc., realice en el marco de esta estrategia serán financiadas con cargo a sus propios presupuestos, o a la financiación externa que pueda obtener mediante los mecanismos convencionales, descartándose en todo caso la creación de mecanismos



## Ayuntamiento de Telde

---

específicos de financiación para las actuaciones contempladas en esta Estrategia.

### - Seguimiento y evaluación.

La coordinación, el liderazgo, el seguimiento y el impulso de la adecuada implementación de la estrategia, será realizada por la Concejalía de Servicios Sociales del M.I. Ayuntamiento de Telde, y entre sus funciones estará:

- Identificar, a partir de la información periódicamente facilitada por las instituciones, entidades, Ong's, etc., implicadas, todas las actuaciones desarrolladas en el marco de esta Estrategia y centralizar toda la información disponible en relación a los planes de actuación que cada institución, entidad, Ong's, etc., se compromete a desarrollar.

### 5. Principios Generales y Objetivos.

Los principios generales para esta estrategia son los siguientes:

#### - Orientada a la reducción del sinhogarismo.

No tiene sentido abogar por una estrategia que pretenda eliminar por completo el fenómeno del sinhogarismo, sino la de reducir de forma perceptible el número de personas que se ven obligadas a dormir en la calle en el municipio de Telde.

#### - Concepto de doble derecho.

Necesidad de garantizar un doble derecho a las personas sin hogar en el municipio de Telde. Por un lado, el derecho a una vivienda independiente, y por otro lado, el derecho de los apoyos necesarios para la autonomía, la calidad de vida y la inclusión social.



## Ayuntamiento de Telde

---

La satisfacción del derecho a la vivienda corresponde básicamente, al sistema de vivienda, mientras que los apoyos para la inserción, corresponden al sistema de servicios sociales.

### **- Centrada en la persona y centrada en la vivienda.**

Centrado en la persona, incorporando tanto a los programas de acompañamiento de atención individualizada como a los de intervención en medio abierto, criterios de calidad de vida, individualización, autodeterminación y control, estableciendo niveles variables de intensidad y exigencia en los mismos.

Centrado en la vivienda, supone un cambio radical en la forma de intervenir ante el sinhogarismo, en la medida en que se considera necesario desarrollar un modelo en el que desde el sistema de vivienda se procure a las personas sin hogar un alojamiento estable en viviendas ordinarias, radicadas en la comunidad.

### **- Integral, abordando las diversas problemáticas.**

Necesidad de adoptar medidas en otros ámbitos como el empleo, la salud, la participación socio-comunitaria, la cultura, etc.

### **- Insistencia en las políticas preventivas.**

La estrategia que se plantea parte también de la necesidad de desarrollar políticas de prevención del sinhogarismo, detectando en sus fases iniciales situaciones de riesgo de exclusión residencial susceptibles de derivar en situaciones de sinhogarismo y de establecer programas de intervención temprana que eviten la cronificación en la calle.

### **- Orientada a las personas con necesidades más complejas, con especial atención a la problemática específica de las mujeres sin hogar.**



## Ayuntamiento de Telde

---

Necesidad de ofrecer un apoyo específico a las personas con necesidades más complejas, debido a su edad, limitaciones de salud, dificultades relacionales, situación administrativa, etc., lo que implica la necesidad de adaptar los requisitos de acceso a los diversos servicios a estas particularidades.

Además de adoptar una perspectiva de género que tenga en cuenta las necesidades específicas de las mujeres sin hogar.

Los objetivos para esta estrategia son los siguientes:

- Realizar investigaciones y/o estudios que identifiquen las características, problemáticas y tipologías de las personas sin hogar en el municipio de Telde.
- Elaboración del I Plan Municipal para la Atención a las Personas sin Hogar en el municipio de Telde.
- Crear en el municipio de Telde una red de servicios de Atención a las Personas sin Hogar con una oferta variada y flexible a las necesidades y circunstancias de las personas.
- Garantizar el acceso de las Personas sin Hogar en el municipio de Telde, a sus derechos y a los servicios públicos en el ámbito de la salud, empleo, ayudas sociales, etc.
- Incidir sobre la percepción social de este fenómeno, reforzar la implicación del conjunto de los agentes comunitarios en el abordaje de estas situaciones y prevenir las situaciones de victimización a las que estas expuestas estas personas.



## Ayuntamiento de Telde

---

### 6. Líneas de actuación.

- Elaboración del estudio, diagnóstico, diseño, ejecución y evaluación del I Plan Municipal para la atención a las Personas sin Hogar en el municipio de Telde.
- Creación de la red municipal de servicios para la Atención a las Personas sin Hogar en el municipio de Telde.
- Puesta en marcha de la Puerta Única de Entrada a la Red Municipal que permita unificar los criterios de derivación a los diferentes recursos de la Red.
- Eliminación de las barreras que obstaculizan el acceso a los servicios y a las prestaciones sociales de las Personas sin Hogar en el municipio de Telde.
- Intervención en calle, con el fin de garantizar la atención social en cualquier espacio de intervención, ya que las calles constituyen uno de los espacios de relación y convivencia de este grupo social.
- Garantía del acceso a las prestaciones de servicios básicos de alojamiento, manutención, cuidados personales y aseo, a las Personas sin Hogar en el municipio de Telde.
- Mejoras en el ámbito de la sensibilización y de la implicación de la comunidad en la prevención y el abordaje de las situaciones de las Personas sin Hogar en el municipio de Telde.
- Diversificación de modelos de alojamiento para tratar de ajustarlos a los diferentes perfiles de las Personas sin Hogar en el municipio de Telde; albergues, viviendas de inclusión, Housing First, etc.
- Realización de protocolos de coordinación, movilización e implicación de recursos comunitarios, que complementen y enriquezcan los procesos de intervención que se desarrollen en el municipio. Estos recursos posibilitan una atención globalizada e integral, donde se responde a las múltiples y diversas necesidades que presentan las Personas Sin Hogar en el municipio de Telde,



## Ayuntamiento de Telde

---

evitando incrementar el grado de vulnerabilidad. En este sentido, se debe contar entre otros, con:

- Red de Atención Primaria de Salud.
- Red de Centros de Salud Mental.
- Centros de Atención a Drogodependientes.
- Ong´s y Asociaciones.
- Red de Centros de Educación para Personas Adultas.
- Red de Centros de Empleabilidad.
- Recursos Deportivos.
- Recursos de ocio y tiempo libre.
- Otros.

***“Mucha gente pequeña,  
en lugares pequeños,  
haciendo cosas pequeñas,  
puede cambiar el mundo.”***

*Eduardo Galeano*