



2º DOCUMENTO TÉCNICO DE RECOMENDACIONES DE ACTUACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES ANTE LA CRISIS POR COVID-19, EN ASENTAMIENTOS SEGREGADOS Y BARRIOS ALTAMENTE VULNERABLES

Versión 15/2/2021

Las recomendaciones a que se refiere este documento son de aplicación a las prestaciones **1.4.A, 1.6.C y 2.4** del [Catálogo de referencia de Servicios Sociales](#) aprobado por Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia el 16 de enero de 2013.

En la elaboración de esta versión actualizada del documento ha participado el Grupo de Inclusión del Consejo Estatal de ONG.

Documento sujeto a revisión, puede sufrir cambios en sucesivas versiones.

1. Antecedentes

El 18 de marzo de 2020, la Secretaría de Estado de Derechos Sociales, del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, publicó la versión 1 del *“DOCUMENTO TÉCNICO DE RECOMENDACIONES DE ACTUACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES ANTE LA CRISIS POR COVID-19, EN ASENTAMIENTOS SEGREGADOS Y BARRIOS ALTAMENTE VULNERABLES”*.

En aquel momento, la evolución de la pandemia en España supuso pasar de escenarios de contención a escenarios de contención reforzada, mitigación y de generalización en tan solo unas semanas. La declaración de estado de alarma, de fecha 14 de marzo DE 2020, supuso la necesaria aplicación de severas medidas restrictivas de la movilidad y del desarrollo de las actividades cotidianas de la población. La finalidad primordial fue frenar el ritmo de la transmisión comunitaria para evitar un colapso del sistema sanitario con medidas drásticas y apelando a la responsabilidad de la población en su conjunto.

El 25 de octubre de 2020 el Gobierno aprobó un nuevo estado de alarma (a través del RD 926/2020) en todo el territorio nacional para contener una nueva propagación de infecciones causadas por el SARSCoV-2, con vigencia hasta el 9 de noviembre de 2020. Sin embargo, el Consejo de Ministros aprobó el 3 de noviembre una prórroga por un periodo de 6 meses, hasta el 9 de mayo de 2021.

Las situaciones de confinamiento de la primera ola tuvieron un enorme impacto en las personas más vulnerables, estuvieran o no vinculadas a los servicios sociales. Por ello, resultó imposible ignorar las consecuencias que esta crisis estaba teniendo para las personas más gravemente excluidas, entre las que se encuentran aquellas que viven en asentamientos segregados y barrios altamente vulnerables. En estos momentos, a pesar de que la situación y las restricciones han cambiado, la situación de estas personas sigue mostrando graves carencias y es necesario actualizar las recomendaciones para una adecuada atención a su situación social y sanitaria.

Con carácter general, se mantienen los criterios de actuación de toda la red local de servicios sociales, sea cual sea su nivel administrativo de gestión:

1. **PROTECCIÓN:** Asegurar el cumplimiento de la misión de los servicios sociales de ofrecer protección, atención y cuidados a la población y especialmente la que presenta mayor vulnerabilidad ante la enfermedad COVID-19.
2. **COOPERACIÓN:** Cooperar estrechamente con las autoridades, cumplir estrictamente sus indicaciones y colaborar activamente en la difusión de información correcta y pertinente en cada escenario. La desinformación o el miedo son el peor aliado este momento.
3. **PLANIFICACIÓN:** Contar en todos los servicios sociales, sea cual sea su naturaleza o titularidad con planes de contingencia coordinados interadministrativamente y listos para su activación ante los diversos escenarios de forma que se asegure la continuidad de los servicios sociales esenciales.

4. **AUTOCUIDADO:** Prevención y autoprotección de todo el personal de servicios sociales en función del riesgo de exposición asumido, de forma que se asegure la operatividad de los recursos humanos, servicios y dispositivos de toda índole. Se debe afrontar la posibilidad de escasez de equipos de protección con sensatez y atendiendo a las instrucciones desde sanidad.
5. **CONVIVENCIA:** La sociedad debe mostrar sus actitudes más solidarias y prestar toda la colaboración ciudadana posible para ayudar a las personas más vulnerables en la actual situación. Los servicios sociales deben estar alerta y vigilantes ante la eventual aparición de comportamientos sociales irresponsables, de segregación o que atenten contra los derechos o la dignidad de las personas.

2. Diagnóstico de la situación actual

Transcurrido casi un año desde el inicio de la expansión de la pandemia, nos encontramos en estos momentos ante una tercera ola, que obliga a la adopción de medidas excepcionales. No es descartable que, hasta que se logre vacunar a un número importante de la población para conseguir la llamada “inmunidad de rebaño” tengamos que convivir con situaciones periódicas de incremento de cifras de personas infectadas, personas fallecidas e incremento de la tensión en el sistema sanitario, que obliguen a tomar medidas en función de las circunstancias.

Las principales características de la situación de las personas que viven en asentamientos y barrios altamente segregados después de estos meses, podríamos resumirla en los siguientes apartados:

- Se detectan **carencias significativas de información en estos barrios**, provocadas y agravadas porque muchos de ellos se encuentran alejados de zonas urbanas y por el desconocimiento del idioma, sin que las medidas implementadas hasta ahora para el conjunto de la población, hayan resultado eficaces. Se constata una **falta de comprensión de estas medidas al ser abundantes y cambiantes**. Esto está dificultando el seguimiento de las recomendaciones.
- Se evidencian **dificultades para el mantenimiento continuado de medidas básicas de prevención y para realizar adecuadamente los aislamientos o cuarentenas** en contactos de riesgo.
- **Dificultades para obtener/adquirir materiales y elementos de protección**, como es el caso de las mascarillas. Además, se constata **miedo y resistencias a los controles sanitarios**, lo que no beneficia un adecuado seguimiento y rastreo de los posibles contagios.
- Las **condiciones de los asentamientos son insalubres**. Esta situación se agrava ante un riesgo sanitario como el actual. La falta de agua corriente, de elementos de higiene o la acumulación de basuras, dificulta el seguimiento de las recomendaciones sanitarias para

evitar contagios. Además, se constatan **cortes de luz y otros suministros** en algunos asentamientos, en momentos tan críticos como éste. La reducción de la movilidad de estos meses ha dificultado el acceso a recursos vitales como el agua (al no poder llenar bidones en fuentes cercanas), limitando las posibilidades de higiene y consumo.

- La llegada del invierno y el cambio en las condiciones climatológicas supone una **menor estancia en espacios abiertos y problemas de hacinamiento en las viviendas** que dificultan la adopción de medidas de prevención.
- Durante los meses de la pandemia, se ha constatado en general una **escasa presencia de equipos de apoyo que intervienen en los barrios**, lo que ha dificultado el conocimiento y posterior adopción de medidas para paliar sus graves carencias.
- Se han constatado **dificultades para la realización de actividades cotidianas** (escolarización, seguimientos médicos, formación).
- Como en otros contextos, se han vivido **situaciones de desprotección de víctimas** de violencia de género y sus hijos/as, así como de niños, niñas y adolescentes en situación y/o riesgo de desprotección.
- **Las mujeres han intensificado su rol de cuidadoras** (de personas enfermas, dependientes, niños, etc.), lo que se traduce en dificultades añadidas para salir a trabajar o formarse.
- Se ha **incrementado el absentismo escolar** por miedo al contagio y por la reducción de oferta de los centros educativos (clases de apoyo, comedor, actividades extraescolares, etc.). También se ha detectado un **incremento de la brecha digital** en niños, niñas y adolescentes que está condicionando su proceso educativo.
- Se ha identificado el **cierre de espacios públicos de uso comunitario o social** de los barrios o de zonas aledañas, lo que limita el desarrollo de actuaciones de carácter social, educativo o formativo.
- Las personas que viven en entornos segregados están teniendo **muchas dificultades de acceso al Ingreso Mínimo Vital**, tanto por la imposibilidad de acceso a la solicitud (falta de medios técnicos, conocimientos, saturación o cierre de recursos) como por su propia realidad (aislamiento y claudicación ante las dificultades del proceso).
- **Baja cobertura de necesidades básicas por el descenso en la actividad laboral o el cese de las actividades que les habían permitido subsistir antes de la pandemia** (agricultura, recogida de chatarra, etc.). En aquellos lugares donde se ha mantenido la actividad laboral, se observa una preocupante ausencia de medios de prevención.
- La **“condición inmigrante”** de buena parte de estas personas actúa como **catalizador de la vulnerabilidad** debido al desconocimiento de los sistemas sanitarios y del resto de los recursos públicos y de las dificultades de acceso a los sistemas de protección.

- Tanto en la **primera** como en la **segunda ola se detectó un incremento de contagios en estos entornos**, motivado por la movilidad de personas que provienen de otras zonas buscando alternativas, sobre todo laborales. Hecho que persiste con la **tercera ola**.
- **No se ha generalizado la implementación de alternativas habitacionales de emergencia, adecuadas para esta población, en caso de tener que guardar cuarentenas.** Es necesario habilitar infraestructuras (alojamientos turísticos, hoteles, o barracones sanitarios) en lugares próximos a los asentamientos con este fin. Además, es conveniente redoblar la coordinación de todos los agentes implicados.
- En relación con el **acceso a vivienda normalizada, la pandemia ha dificultado las medidas en marcha o nuevas iniciativas:** los escasos procesos de realojo se han paralizado, los requisitos para acceder a viviendas de alquiler y a ayudas para ello, hacen imposible el acceso para las personas que viven en estos entornos.
- Durante la pandemia se han identificado procesos añadidos de estigmatización asociados a estos entornos y **la crisis sanitaria está además teniendo un efecto catalizador de la discriminación a personas que viven en estos asentamientos** (sobre todo a población inmigrante o gitana). Algunos confinamientos perimetrales de barrios vulnerables están contribuyendo a criminalizar a estas personas, lo que aumenta el racismo, la xenofobia y la aporofobia.

Atendiendo a la situación y considerando todo lo anterior, desde la Secretaría de Estado de Derechos Sociales se recomiendan las siguientes ACTUACIONES:

3. Actuaciones para la protección a las personas que residen en asentamientos segregados o en barrios en situación de alta vulnerabilidad:

- Como medida general, se recomienda realizar una **evaluación de la eficacia de los recursos puestos en marcha durante la primera ola.** Se considera imprescindible evaluar las iniciativas desarrolladas para ajustar futuras decisiones y para cumplir con las recomendaciones recogidas en este documento. También es importante dar continuidad a las medidas, sin olvidar que la pandemia permanece y, por la experiencia de estos meses, periódicamente se agrava. La revisión constante de la situación epidemiológica y del ajuste de las medidas implementadas debe realizarse de forma sostenida.
- Así mismo, es necesario **conocer las distintas realidades que afectan a estos asentamientos y los distintos colectivos que residen en ellos,** para ajustar las respuestas a las necesidades concretas de cada uno.

- Así mismo, es necesario **contemplar la perspectiva de género y de infancia**, en todas las medidas que se implementen, así como en las evaluaciones de las mismas.

3.1.- Dirigidas a garantizar la atención.

- Los servicios sociales municipales **reforzarán y reorganizarán los recursos existentes de atención a personas y familias que vivan en entornos segregados y altamente vulnerables para atender las necesidades emergentes de esta población ante las sucesivas olas de la crisis sanitaria y el estado de alarma decretado**. Así mismo, se recomienda que pongan en marcha todas aquellas iniciativas que consideren necesarias para cumplir con las actuaciones señaladas en este documento, sobre todo aquellas que procuren **alternativas habitacionales adecuadas y continuadas**. Las Comunidades Autónomas apoyarán la actuación de los servicios sociales municipales en esta materia.
- Desde el **punto de vista socio-sanitario** sería necesario desarrollar las siguientes medidas:
 - **Evaluar el impacto de la enfermedad en estos barrios**, tanto en número de contagios como en contactos de riesgo.
 - Realizar un **seguimiento cercano de personas contagiadas y personas de riesgo** para garantizar que acceden a las medidas necesarias (contención, aislamiento, pruebas diagnósticas, tratamientos).
 - **Desarrollar canales adaptados, directos y eficientes para trasladar la información** relativa a medidas de prevención, pruebas diagnósticas, y restricciones, así como toda aquella que sea de interés sanitario.
 - Favorecer el acceso a la **asistencia sanitaria en el idioma de la persona que lo solicita**, buscando y generando canales que faciliten esta práctica. Así mismo, habría que garantizar enfoques de atención que tengan en cuenta la diversidad y las características socio-culturales de las personas residentes en los barrios para garantizar una mejor consecución de los objetivos de promoción de la salud.
 - Mejorar el **seguimiento de otras enfermedades crónicas y desarrollar acciones de vigilancia de la salud** (vacunaciones, tratamientos, salud ginecológica, gerontología, adicciones, etc.).
 - Garantizar la **provisión permanente de elementos de protección** (mascarillas, productos de higiene, etc.) y asegurar el correcto uso de los mismos.
 - Garantizar que las características de estos entornos segregados y vulnerables y la realidad de las personas que los habitan, sean tenidas en cuenta en los **planes de vacunación**. En ese sentido se desarrollarán, si fuese necesario, medidas específicas para garantizar que tienen acceso a las vacunas, como el resto de la población.

- Realizar acciones de sensibilización y explicación accesible para las personas de estos entornos de cómo se realizará el proceso de vacunación y las medidas preventivas relacionadas con las vacunas (**postvacunación**)”.

- **Reforzar el papel de los servicios públicos, especialmente de los sociales**, para garantizar acceso a servicios y prestaciones. Garantizar el acceso de estas familias a becas de comedor, ayudas de emergencia u otras que sean necesarias. Realizar seguimiento intensivo de casos de violencia contra la mujer y de desprotección o maltrato infantil.

- **Mejorar los sistemas de citas previas y/o atención** a personas en situación y/o riesgo de exclusión (Oficinas de extranjería, Servicios sociales y sanitarios, ventanillas únicas, etc.)

- **Reforzar el papel de los servicios socioeducativos**, tanto en los propios centros educativos como de otros recursos de apoyo, para minimizar el impacto de la pandemia y de la brecha digital en niños, niñas y adolescentes. Reforzar los recursos públicos y privados puestos a disposición de estos procesos de apoyo y dotarlos de recursos digitales.

- Realizar **acciones que prevengan la discriminación, el daño a la imagen y la estigmatización**.

- **Atender de forma prioritaria las situaciones estructurales**, dadas las condiciones de habitabilidad de estos entornos. Garantizar que no se producen cortes de suministros fundamentales.

- **Reimpulsar procesos de realojo y de apoyo para la búsqueda de alojamiento alternativo permanente**.

3.2.- Gobernanza y sistema de funcionamiento

- En caso de que no se haya realizado, es imprescindible **facilitar el empadronamiento para las personas que viven en asentamientos segregados**, de acuerdo con la Resolución de 29 de abril de 2020, por la que se dictan instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la gestión del Padrón municipal (Apartado 3).

- En estos casos es imprescindible el acompañamiento de los servicios sociales en la tramitación de la **tarjeta sanitaria y del Ingreso Mínimo Vital**, en su caso. Así como favorecer su complementariedad con las rentas autonómicas con la necesaria flexibilidad administrativa para no perjudicar a las familias beneficiarias.

- **Reducir las trabas administrativas o los niveles de exigencia** que impiden el acceso a recursos especializados o prestaciones.
- **Diseñar planes de emergencia** que incluyan protocolos de actuación y coordinación ante futuras situaciones de emergencia en estos contextos.
- **Evitar los desalojos y desahucios** anticipando medidas basadas en la **coordinación administrativa a nivel local**, es decir, que los servicios sociales tengan información previa antes de que se haya emitido orden judicial de desahucio o desalojo, para poder instar aplazamientos o **medidas alternativas**.

3.3.- Personal de atención

- Se garantizará que a los profesionales y al personal voluntario que atiendan los servicios y desarrollen las actuaciones recogidas en este documento, se les dote de los **medios de protección adecuados** para llevar a cabo su trabajo con seguridad, de acuerdo con las recomendaciones sanitarias en cada caso. Así mismo, se seguirá garantizando que reciban una formación básica para poder desarrollar su labor con un conocimiento real de los riesgos a los que se enfrentan y de las medidas para evitarlos.
- Dada la dificultad y exigencia del trabajo, se contemplarán las medidas oportunas para la **identificación y el abordaje de síntomas de agotamiento emocional y laboral** y se promoverán actuaciones de cuidado de los/as profesionales, que permitan desarrollar el trabajo con la calidad que necesitan las personas.